DOCUMENT RESUME

ED 190 792 CE 026 210

AUTHOR Chacon, Louis, Jr.; And Others
TITLE Arizona Bilingual Business and Office Education. Book IV--Bilingual Business Careers.
INSTITUTION Arizona State Dept. of Education, Phoenix.; Arizona Univ., Tucson. Dept. of Business and Career Education.
PUB DATE Sep 78
NOTE 341p.; For related documents see CE 026 207-209.
LANGUAGE English; Spanish

EDRS PRICE MF01/PC14 Plus Postage.
DESCRIPTORS Bilingual Students; *Business Education; Clerical Workers; Employment Opportunities; *Employment Qualifications; Individualized Instruction; *Occupational Information; Office Occupations; *Office Occupations Education; Secondary Education; Second Language Instruction; Service Occupations; *Spanish; *Spanish Speaking; Vocabulary Development

ABSTRACT

This book is the fourth in a set of four occupational and business education curriculum guides which were developed for Spanish speaking students with limited English speaking backgrounds and also for foreign language students who desire to reinforce their Spanish language skills. The guides are structured so that the teacher can provide service to students of each category within the same classroom environment. Volume four explains the duties and responsibilities for employment in several entry-level business positions. The 12 units included cover the following employment areas: receptionist; clerical workers; and service clerks. In all four guides, the vocabulary is listed on a table for easy reference and should be reviewed prior to working through a unit. Tests and answer keys are also included. (BM)

****
* Reproductions supplied by EDRS are the best that can be made *
* from the original document. *
****

ED190792

U S DEPARTMENT OF HEALTH,
EDUCATION & WELFARE
NATIONAL INSTITUTE OF
EDUCATION

THIS DOCUMENT HAS BEEN REPRODUCED EXACTLY AS RECEIVED FROM THE PERSON OR ORGANIZATION ORIGINATING IT. POINTS OF VIEW OR OPINIONS STATED DO NOT NECESSARILY REPRESENT OFFICIAL NATIONAL INSTITUTE OF EDUCATION POSITION OR POLICY

"PERMISSION TO REPRODUCE THIS MATERIAL HAS BEEN GRANTED BY

Toby D. Jalacoski

TO THE EDUCATIONAL RESOURCES INFORMATION CENTER (ERIC)."

TABLE OF CONTENTS

BOOK IV - Bilingual Business Careers

RECEPTIONIST		Page
Unit 1	RECEPCIONISTA : GENERAL RECEPTIONIST	1
Unit 2	RECEPCIONISTA MEDICAL : MEDICAL RECEPTIONIST	19
Unit 3	RECEPCIONISTA LEGAL : LEGAL RECEPTIONIST	27
Unit 4	RECEPCIONISTA DE UNA SALA DE PELUQUERIA : HAIRDRESSER RECEPTIONIST	41
Unit 5	RECEPCIONISTA DE TURISMO : TOURISM RECEPTIONIST	53
CLERICAL WORKERS		
Unit 6	OFICINA DE LA AGENCIA DE SEGUROS : INSURANCE OFFICE	65
Unit 7	TRABAJADOR CLERICAL DE GOBIERNO : GOVERNMENT OFFICE CLERK	77
Unit 8	BIENES RAICES : REAL ESTATE CLERK	89
Unit 9	OFICINISTA DE UNA INDUSTRIA : CLERK-TYPIST - MANUFACTURING	105
SERVICE CLERKS		
Unit 10	EMPLEADO DEL BANCO : BANK EMPLOYEE	115
Unit 11	DEPENDIENTE : SALES CLERK	129
Unit 12	EMPLEADO DE MOSTRADOR : HOTEL DESK CLERK	143
Key to Activities		155

RECEPCIONISTA : GENERAL RECEPTIONIST

I. DESCRIPCION

La recepcionista es la primera persona que un visitante encuentra en una oficina, ya sea por teléfono o personalmente. Ella debe siempre causar la mejor impresión de las buenas relaciones públicas.

A. REQUISITOS

1. Buenas relaciones - relacionarse bien con todos, saber tratar a todos sincera y amablemente.

2. Buena presentación - impresiona al visitante antes que la recepcionista diga nada. Al hablar de buena presentación incluimos limpieza, buen gusto en vestir y arreglo.

3. Saber cómo usar el teléfono apropiadamente como la recepionista tendrá que contestar toda clase de llamadas. El éxito de las llamadas dependerá de la claridad con que los que llaman le entiendan. Por esta razón, es importante usar bien el teléfono en cada ocasión.

4. Desarrollar y mantener la habilidad de escribir en máquina. Con formando al trabajo desarrollará y mejorará esta habilidad. Su conocimiento y experiencia aumentarán.

5. Hablar y escribir correctamente-inglis y español - la recepcionista bilingüe debe dominar ambos idiomas y debe ser experta en escribirlos. La claridad es esencial en el comunicación.

B. PARA CONSERVAR SU TRABAJO - se necesita:

1. Ser puntual
2. Vestir apropiada y atractivamente.
3. Ser cortés y tener siempre una actitud de servicio hacia los visitantes y compañeros.
4. Evitar comentarios desagradables o actitudes que molesten a los demás.
5. Hacer su trabajo con dedicación.

6. Ho perderel tiempo.

7. Mejorar su trabajo tomando cursos en relaciones exteriores o en negocios.

II. CONOCIMIENTOS PRACTICOS

A. Ser amable - las personas que pueden ser buenas recepcionistas son aquellas que les gusta ayudar a otros. Debe saludar a los visitantes en cuanto llegan. Esto lo hará sentirse bienvenido.

B. Saber cómo escuchar - la recepcionista debe dar su atención individual al visitante porque a todos nos gusta que nos traten bien.

C. Saber cómo hacer las preguntas necesarias - un recepcionista no debe dudar en hacer preguntas como las siguientes.

1. ¿Cómo se llama?
2. ¿A quién desea usted ver?
3. ¿A quién representa usted?
4. ¿Cuál es la índole de su negocio?
5. ¿Tiene usted una cita?

D. Hacer que el visitante se sienta bienvenido - el recepcionista debe dirigirse al visitante por su nombre la segunda vez que tenga que hablar con él. Si el visitante tiene que esperar, debe invitarlo a sentarse.

E. Conocimiento de reglamentos y procedimientos de la compañía - la recepcionista debe de tener un conocimiento completo de la compañía que representa.

F. Saber cómo presentar al visitante a su jefe - la recepcionista debe acompañar al nuevo visitante y presentarlo a la persona encargade de la cita.

G. Discreción en dar información - la recepcionista debe ser prudente y saber que información puede comunicar y cuál no.

H. Arreglo do la oficina de espera - El recepcionista debe mantener revistas y periódicos de fechas recientes para que el visitante pueda leerlos mientras espera.

VOCABULARIO

adecuado	- appropriate
ajuste	- adjustment
amistad	- friendship
archivar	- to file
atender	- to wait on
avisar	- to let know
cancelar	- to cancel
cita	- appointment
deberes	- duties
desarrollar	- to develop
diligencia	- alertness
enojarse	- to get or become angry
función	- function
presentación	- introduction
requisitos	- requirements
responsabilidades	- responsibilities
saludar	- to greet
sugerencias	- suggestions
tranquila	- calm
urgente	- urgent
visitante	- caller

III. EL TELEFONO

Este es su responsabilidad más importante como recepcionista. Esté usted seguro de tomar toda la información necessaria de la llamada y escriba en la forma apropiada. Note: No olvide firmarlo para que sepa quien tomó el mensaje. Recuerde que es necesario tener a la mano lápiz y papel cuando levante el receptor.

A. Identificación de clientes

1. El cliente que no se identifica - Cuando el cliento no da su nombre prontamente no se le pregunta ¿quién habla?. Mejor, podía decirle al señor----¿quién desea hablar con él? Esto hará a la persona que habla sentirse importante al pedirle su permiso de revelar su nombre.

2. El cliente que no revela la razón de su llamada - El recepcionista debe explicar que el saber la razón de la llamada es para dirigirlo a quien se ocupa de aquel asunto y así facilitar la solución.

ACTIVIDAD I - Diálogo : ACTIVITY I - Dialogue

Instrucciones: Escoja dos alumnos para leer el siguiente diálogo.

Instructions: Select two students to read the following dialogue.

(R) SRTA. RODRIGUEZ (Miss Rodríguez)
(C) CLIENTE (Client)

R: La oficiana del Sr. Acevedo, habla la Srta. Rodríguez.
Mr. Acevedo's Office, Miss Rodriguez speaking.

C: ¿ Me permite hablar con el Sr. Acevedo?
May I speak with Mr. Acevedo?

R: ¿Quién desea hablar con él?
Who is calling, please.

C: Es Juan Pérez de la mueblería Moderna.
This is John Perez from the Modern Furniture store.

R: Ah sí, Sr. Pérez, lo siento mucho pero el señor Acevedo no va a estar en la oficina hoy. ¿Podré ayudarle con algo?
Oh yes, Mr. Pérez, I am sorry but Mr. Acevedo will be out of the office during the day. May I help you with something?

C: No, llamaré mañana.
No, I will call tomorrow.

R: ¿Llama Ud. a respecto de una compra Sr. Pérez?
Are you calling regarding a purchase, Mr. Pérez?

C: No, es que el señor Acevedo está interesado en unos archivos a prueba de fuego. Lo llamaré mañana.
No, it's that Mr. Acevedo is interested in some filing cabinets. I will call him tomorrow.

R: Gracias, Sr. Pérez, le diré al señor Acevedo que usted lo va a llamar.
Thank you Mr. Pérez, I will tell Mr. Acevedo you will call him.

B. Mensajes telefónicos

Es importante tener papel y lápiz a la mano para tomar la información de las llamadas que se reciben para su jefe.

El mensaje, escrito con claridad debe incluir:
1. la hora y la fecha exacta de la llamada
2. el nombre de la compañía y el del que hable
3. el número del télefono y extensión del que hable
4. el mensaje completo
5. las iniciales de la persona que escribió el mensaje.

-TAPE-

C. Reservaciones

1. Otra de las responsabilidades de la recepcionista es hacer citas. Al hacerla debe tomar la siguiente información:
   a. el nombre entero de la persona
   b. el nombre de la compañía
   c. el día y la hora
   d. de qué se trata la llamada
   e. el número de teléfono.

Ejemplo:

HORA	NOMBRE Y COMPAÑIA	CITA PARA ASUNTO
9:00	Mr. John López Cia. Transportadora del Norte-884-6645	discutir los servicios que ellos han introducido
9:30		
10:00		

2. La receptionista debe revisar el calendario o libro de citas en la oficina de su jefe y hacer las mismas indicaciones en el suyo. De esta manera se evitarán duplicaciones de citas.

3. Se puede ofrecer la necesidad de cancelar las citas por alguna emergencia. En tales casos el receptionista debe usar el teléfono para las más próximas y cancelar las otras por telegram o carta. Esto debe incluir una explicación o dar una disculpa por los inconvenientes causados. En tales casos se puede ofrecer una nueva cita a la persona o informarle de la situación para poder hacer otra cita.

IV. VISITANTES

A. El cliente obstinado.

Algunas veces la receptionista tendrá que atender a personas que tienen quejas contra la organización o algún miembro del personal. Por lo general, estas personas están enojadas. Algunas veces usan palabras bastante severas. En tales circunstancias, el recepcionista debe impresionar al cliente como persona tranquila y cortés. Debe evitar cualquier argumento y también dejarle que explique todo los detalles del asunto. Es necesario que la recepionista escuche con paciencia y determinar que paso tomar para la situación.

Después debe decidir el procedimiento que se puede tomar.

1. Hacer que la persona con la queja escriba sobre el incidente.

2. Darle una cita con el jefe de personal.

Por ninguna circunstancia, la recepcionista no debe dar la impresión que su queja no tenga importancia.

B. El cliente insistente o el que viene a pedir ayuda.

El recepionista debe usar discreción y tacto con el cliente que muchas veces no da su nombre ni revela la razón de su llamada. En estas casos le debe explicar los reglamentos de la compañia. Si el asunto se pone demasiado dificil será necesario consultar con el jefe sobre el caso.

C. La persona que tiene que esperar.

Si el visitante tiene que esperar, procurará que su estancia es la más agradable posible. El salón de espera debe estar suficientemente iluminado y ventilado. Debe estar atractivamente arreglado y con suficiente material de lectura. Si es la primera vez que el visitante viene a la oficina al que debe acompañarlo y presentarlo al administrador que se encarga del bienvenido del cliente.

Señor Alvarez, le presento al Sr. Sánchez
de la Compañia Aseguradora de México

Señor Alvarez, éste es el Sr. Sánchez
de la Compañia Aseguradora de México

VI. COMPOSICION Y ESCRITURA

La recepcionista tendrá muchas oportunidades de usar las reglas de una buena composición. A menudo tendrá que:

A. escribir mensajes telefónicos

B. escribir citas

C. escribir cartas

D. traducir en ambos idiomas

Para mayor eficiencia en su trabajo consultar tales libros de referencia como:

A. un buen diccionario de inglés-español

B. un libro de sinónimos

C. un libro de modismos

ACTIVIDAD III - COMPOSICION Y ESCRITURA

Tomando la información de la carta de la Actividad I, anote en el libro de citas, la hora que el Señor Smith recibirá al Sr. Juan López.

HORA	NOMBRE Y COMPAÑIA	CITA PARA ASUNTO

ACTIVIDAD IV - COMPOSICION Y ESCRITURA

Mande una carta al Sr. Juan López que el Sr. Smith lo recibirá el martes 27 de junio a las 10:30 a.m. y que lo invita a comer al medio día. Pida al Sr. López que confirme su aceptación del almuerzo cuando venga a la cita.

IV. OTRAS RESERVACIONES

Otra de las obligaciones del recepcionista es hacer reservaciones:

A. de hoteles

B. de viajes

C. de automóviles

D. de restaurantes

En cada caso hay que dar la siguiente información:

A. el nombre completo de la persona

B. la fecha y la hora del asunto

C. la duración del servicio solicitado

Además hay que pedir confirmación por escrito del servicio solicitado.

ACTIVIDAD VI - OTRAS RESERVACIONES

El Señor Alberto Smith necesita ir a Guadalajara, Jalisco a arreglar asuntos de importancia el jueves, 29 de junio.

Haga la reservación en American Airlines para salir el jueves por la mañana y regresar el domingo, 2 de julio.

Instrucciones:

En una hoja por separado escriba lo que uno debe hacer para efectar una reservación para el Sr. Smith.

ACTIVIDAD VII - OTRAS RESERVACIONES

Por medio de AAA pida una reservación en el Hotel Tapatío para los días del 29 de junio al 2 de julio. El Sr. Smith requiere concentración en su trabajo y prefiere un cuarto doble no lo van a molestar.

INSTRUCCIONES:

En una hoja por separado escriba lo que uno debe hacer para efectar una reservación para el Sr. Smith.

VII. LECTURA

Para mejorar sus capacidades de recepcionista es necesario leer revistas actuales que tienen innovaciones y cambios de sobredicha carrera. También, hay que tomar cursos que ofrecen en el departamento de negocios de una universidad o colegio acreditado.

ACTIVIDAD V - LECTURA

Corrija el siguiente párrafo y escriba a máquina la forma correcta.

Estoy anzioso de tener una sita con el senor Alfredo Torres. Puede senalarme cuándo podría ser esto. Yo íre a esa el biernes de esta semana.

VIII. SALUDAR AL PUBLICO

Como la recepcionista es el primer contacto que el visitante o el que llama por teléfono tiene con la compañia, es importante:

A. saludarlos amable y cortesmente

B. dirigirse la palabra usando el apellido del cliente

C. Mostrar interés en el asunto sin mencionar eso de menos importancia

EJEMPLO:

(R) RECEPCIONISTA, SR. JORGE VELEZ
(A) SR. AGUILAR

R: Buenos días ¿cómo está usted?

A: Bien, gracias. Soy Enrique Aguilar de la Asociación Productora del Pacífico. Deseo ver al señor Smith.

R: Un momento. Permítame consultar su libro de citas. El señor Smith está libre a las 3:00 p.m. ¿Le parece bien?

A: Excelente. Volveré a esa hora.

R: Muchas gracias. Hasta luego, Sr. Velez.

A: Hasta luego, Sr. Aguilar

V. TRADUCCION

Algunas veces es necesario que la recepcionista traduzca del español al inglés o vice verse. En tales casos debe recordarse que:

A. es mejor traducir las ideas y no dar una traducción literal.

B. el alfabeto español tiene 4 letras distintas al inglés (sonidos).

C. si su máquina de escribir no tiene los elementos para poner la ñ y el acento (´), debe escribirla con tinta igual a la de la cinta de la máquina de escribir.

VOCABULARIO

aprovechar	- to take advantage
avisarme	- to let me know
conveniente	- convenient
discutir	- to discuss
disponer	- to use
empresa	- business
proyectado	- planned

ACTIVIDAD II - TRADUCCION

Traduzca la siguiente carta para el Sr. Smith, su jefe.

EMPRESA MERCANTILES
MIGUEL ALLENDE 103
HERMOSILLO, SONORA, MEXICO

June 20, 1978

Mr. Albert Smith, President
Executive Offices of America
510 Calle Limón
Las Cruces, New Mexico 88047

Estimado Sr. Smith:

Tengo proyectado un viaje a Las Cruces para la última semana de junio y deseo aprovechar de este viaje para discutir algunos asuntos con Ud. ¿Sería tan amable de recibirme? Cualquier día de la semana será conveniente para mí.

Haga el favor de avisarme la hora que sería conveniente para Ud. Así podría disponer el resto del tiempo en los otros asuntos que tengo.

Atentamente,

Juan López

GENERAL RECEPTIONIST : RECEPCIONISTA

I. JOB DESCRIPTION

The receptionist is the first person that a visitor meets in an office, personally or on the telephone. The receptionist should always present a favorable impression and always remember that good public relations is essential to a smooth-running office for which she/he is responsible.

A. QUALIFICATIONS

The good receptionist should possess the following qualifications:

1. Good personal relations - the receptionist should get along well with everyone and know how to deal with all kinds and types of people. The caller should get the impression that you are eager to help.

2. Grooming - Good grooming makes a good impression on the caller even before greeting. Your clothes should be carefully selected and your hair should be clean and healthy looking.

3. Know good telephone techniques - As a receptionist it will be necessary to make and answer all types of telephone calls. The effectiveness of each of your calls will, to a large extent, depend upon how well your callers understand you. Therefore, it is essential that you know the proper techniques for using the telephone in every business situation.

4. Develop and maintain typing skills -As you continue in your work experience, your basic typing skills should improve. Your knowledge and understanding will become greater.

5. Speak and write English and Spanish correctly - The bilingual receptionist should be fluent in both languages and should have a good proficiency in writing and reading in both of the languages. For good communication, clarity is essential.

B. HOW TO KEEP THE JOB - It is necessary to:

1. Be punctual
2. Dress appropriately
3. Be courteous and have a positive attitude towards everybody
4. Avoid negative comments or attitudes that annoy other people and interfere with your work.
5. Always do your best
6. Use your time wisely
7. Improve the quality of your work

II. JOB RESPONSIBILITIES

A. Courtesy - The persons who are able to be good receptionists are those who like to help others. The receptionist should greet the callers as soon as they arrive. This will make them feel welcome.

B. Listening - The receptionist should give his/her full attention to the caller because all of us like to be treated respectfully.

C. Know how to ask the right questions - A receptionist should not hesitate in asking the following questions:

1. What is your name?
2. Whom do you wish to see?
3. Whom do you represent?
4. What is the nature of your business?
5. Do you have an appointment?

D. Know how to make the caller feel welcome - The receptionist should address the caller by his name the second time she/he needs to talk with him. If the caller has to wait, the receptionist should ask him to sit down.

E. Know the policies and procedures of the company - The receptionist should have a thorough knowledge of the policies and procedures of the company she represents. She/he can become familiar with these by studying the "Employee Handbook".

F. Know how to introduce callers to your boss - The receptionist should take the new caller into her boss's office and introduce them to each other.

G. Use discretion in giving out information - The receptionist should be tactful and know what information can or cannot be given out.

H. Keep the waiting room in order - The receptionist should keep current magazines and newspapers available in the waiting rooms so that the callers may read them if they wish.

VOCABULARY

adjustment	- ajuste
alertness	- diligencia
appointment	- cita
appropriate	- adecuado
caller	- visitante
calm	- tranquila
to develop	- desarrollar
duties	- deberes
friendship	- amistad
function	- función
requirements	- requisitos
responsibilities	- responsabilidades
suggestions	- sugerencias
to cancel	- cancelar
to file	- archivar
to get or become angry	- enojarse
to greet	- saludar
to introduce	- presentar
to let know	- avisar

III. TELEPHONE TECHNIQUES

Answering the telephone properly is the most important job the receptionist has. He/she must be sure to write down all the necessary information. Do not forget to sign the telephone message. Remember that it is necessary to have pencil and paper ready when you pick up the receiver.

A. SCREENING CALLS

1. When the caller does not give his/her name right away, do not ask him/ her "who's calling?" Instead, say "May I tell Mr. Smith who's calling?" This will make the caller feel important because you are asking his permission to reveal his name.

2. For the caller who does not reveal the reason for his call, the receptionist should explain that knowing the reason for his call is to let him speak to the right person and therefore facilitate matters for whatever business he has to discuss.

ACTIVITY I - Dialogue : ACTIVIDAD I -Diálogo

Instructions: Select two students to read the following dialogue.

Instrucciones: Escójanse dos alumnos para leer el siguiente diálogo.

(R) Miss Rodríguez (Srta. Rodríguez)
(C) Client (Cliente)

R: *Mr. Acevedo's office, Miss Rodríguez speaking.*
La oficina del Sr. Acevedo, habla la Srta. Rodríguez.

C: *May I speak with Mr. Acevedo?*
¿Me permite hablar con el Sr. Acevedo?

R: *Who is calling, please?*
¿Quién desea hablar con él?

C: *This is John Perez from Modern Furnisture Store.*
Es Juan Perez de la mueblería Moderna.

R: *Oh yes, Mr. Pérez, I am sorry but Mr. Acevedo will be out of the office during the day. May I help you with something?*
Ah sí, Sr. Perez, lo siento mucho pero el señor Acevedo no va a estar en la oficina hoy. Puedo ayudarle con algo?

C: *No, I will call tomorrow.*
No, llamaré mañana.

R: *Are you calling regarding a purchase, Mr. Perez?*
¿Llama Ud. a respecto de una compra Sr. Pérez?

C: *No, it's that Mr. Acevedo is interested in fireproof filing cabinets. I will call again tomorrow.*
No, es que el señor Acevedo está interesado en unos archivos a prueba de fuego. Lo llamaré mañana.

R: *Thank you Mr. Pérez, I will tell Mr. Acevedo you will call him.*
Gracias, Sr. Pérez, le diré al señor Acevedo que usted lo va a llamar.

B. Telephone Messages

A pad of forms for recording the details of incoming telephone calls should always be kept on your desk next to the telephone. When the employer returns, he can use the messages to return the calls.

The message written legibly should include:

1. The exact time of the call and the date.
2. The name of the caller and his company.
3. The telephone number and the caller's extension and area code, if long distance.
4. The details of the message.
5. The initials of the person who took the call.

C. Making Appointments-Cancelling Appointments

1. Another of the responsibilities of the receptionist is to make appointments. When making an appointment, he/she should take the following information:

a. complete name of the caller
b. name of the company
c. the time of day and date
d. nature of the call
e. telephone number

EXAMPLE:

Time	Engagement	Memoranda
9:00	Mr. John López Northern Transportation Company 884-6645	to discuss the services that they offer

2. The receptionist should check the appointment book in her boss's office and make sure that her book shows the same appointments. Duplication of appointments plus having two people listed for an appointment at the same hour can thus be avoided.

3. Sometimes the receptionist may find it necessary to cancel appointments because of some emergency. In most cases, the receptionist should use the telephone to inform the people of the cancellations. To others she may send a telegram or a letter depending on the situation. The cancellation of the appointments should also include a reason for the inconvenience. The people should be given the opportunity to make a new appointment or be informed of the situation to determine another appointment.

IV. SCREENING CALLERS

A. The difficult caller

Sometimes the receptionist will encounter people who have complaints against the company or some member of the company. In general, these persons are angry, upset, and sometimes use harsh language. In these circumstances, the receptionist should try to calm down the caller yet remaining calm and courteous. He/she should try to avoid an argument and let the caller explain the situation or incident, listening with patience, without committing himself or the company. Afterwards the receptionist should decide what steps to take about the person:

1. Possibly have him/her write to someone in the company about the complaint or
2. Make an appointment to have that person talk with his/her boss.

B. The insistent caller

Another difficult caller is the nuisance caller, the peddler, or the solicitor for a very dubious organization, who will use every artful approach to get beyond the reception desk. As a receptionist, you should hesitate before admitting an individual who refuses to give his name or who refuses to state the purpose of his visit. In such cases, it is often wise to consult your employer and to allow him to make the decision.

C. The person who needs to wait

If the caller has to wait, the receptionist should see to it that she is as comfortable as possible. The waiting room should be well lighted and ventilated. It should be attractively arranged and with sufficient reading material.

If the caller is there for the first time, he should be escorted and introduced to the person in charge.

Mr. Alvarez, may I introduce Mr. Sanchez from the Insurance Company of Mexico.

or

Mr. Alvarez, this is Mr. Sanchez of the Insurance Company of Mexico.

V. TRANSLATION

Sometimes, the receptionist will have to translate from Spanish to English or vice versa. In these cases he/she should remember:

A. the translation is not done word for word but the main ideas are communicated.

B. that the Spanish alphabet has 4 more letters than the English alphabet: ch, ll, ñ, rr (sounds).

C. if your typewriter does not have the Spanish characters, the tilde (Ñ) and the accent mark (´) should be written in ink.

VOCABULARY

business	- empresa
convenient	- convenient
discuss	- discusión
to let me know	- avisarme
planned	- projectado
to take advantage	- aprovechar
use	- disponer

ACTIVITY II - Translation

Mr. Smith, your boss, has given you the following letter to send to Mr. John López in Puerto Rico. You are to translate it into Spanish.

Mr. John López
Professor of Spanish
University of Puerto Rico
1125 West Rio Rico Road
San Juan, Puerto Rico

Dear Mr. Lopez

I am planning to take a trip to Puerto Rico sometime next semester. I am very interested in the bilingual program you have in the language department at your University.

I would appreciate your permission to visit your campus and visit with you to talk with you about the courses you offer.

When I hear from you, I will be able to set the definite dates for my trip.

Sincerely

Robert Smith
Director

VI. COMPOSITION AND WRITING

The receptionist will have many opportunities to use the rules for good composition. She/he will often have to:

A. write telephone messages

B. write down appointments

C. translate from or to either Spanish or English

D. write letters in either language

To become more efficient in your job, the receptionist should consult reference books such as:

1. a good English/Spanish dictionary

2. a book of synonyms

3. a book of idioms

ACTIVITY III - COMPOSITION AND WRITING

Make the necessary notations in the appointment calendar below for Mr. John Lopez's appointment. Use the information that is provided in Activity VI.

TIME	ENGAGEMENT	MEMORANDUM

ACTIVITY VI - COMPOSITION AND WRITING

Write a letter to Mr. John López telling him that Mr. Smith will see him on Tuesday, June 27 at 10:30 in the morning and invite him to have lunch with Mr. Smith at 12 noon that same day. Ask Mr. López to confirm his acceptance of the luncheon date when he comes for his appointment.

VII. READING

In order to improve his/her capabilities as a receptionist, that person should read magazines and reference material that have current information concerning innovations and changes which are occurring in that field. In addition, he/she should be willing to take business courses to further his/her capabilities in the office.

ACTIVITY V - READING

Proofread the following paragraph and type the corrected copy.

I am anixous to have a apointment with Mr. alfred torres. Can you tell me when thet would be possible? I will be their on friday of this week.

VIII. GREETING THE PUBLIC

Since the receptionist is the first person that the caller sees or talks to on the telephone it is important that:

A. The receptionist greets everyone in a kind and courteous manner.

B. Once the receptionist knows the caller's name, she should use it in referring to him/her.

C. The receptionist shows interest in the business matter, but does not go into details.

EXAMPLE:

(R) RECEPTIONIST, GEORGE VELEZ
(A) MR. AGUILAR

R: Good morning. How are you?

A: Fine thank you. My name is Henry Aguilar from the Pacific Product Association. I wish to see Mr. Smith.

R: One moment, please. Let me see his appointment book. Mr. Smith is free at 3:00 p.m. Is that all right?

A: Excellent. I'll be back then. Thank you.

R: We will see you then, Mr. Aguilar.

IV. OTHER RESERVATIONS

Another responsibility that the receptionist has is that of making reservations for:

A. hotel rooms

B. airplane flights

C. car rentals

D. restaurants

In each occasion, it is necessary to give the following information:

A. complete name of the person

B. date and time of the event

C. duration of time of the service reserved

In addition, he/she should ask for confirmation of the services requested.

ACTIVITY VI - OTHER RESERVATIONS

Mr. Albert Smith needs to go to Guadalajara, Jalisco, to take care of some important business on Thursday, June 29.

Make the reservation through American Airlines to leave on Thursday morning and return on Sunday, July 2.

Instructions: On a separate sheet of paper write down the steps you would need to take to make the reservation for Mr. Smith.

ACTIVITY VII - OTHER RESERVATIONS

Through AAA make reservations for a room at the Hotel Tapatio in Guadalajara for three nights, June 29 through July 1. Mr. Smith needs to do some very important work and would like a room in a quiet section of the hotel.

Instructions: On a separate sheet of paper, write down the steps you would need to make the reservation for Mr. Smith.

RECEPCIONISTA MEDICAL : MEDICAL RECEPTIONIST

La han alquilado de recepcionista en la oficina de un médico muy ocupado. La habilidad bilingüe es un requisito. Como recepcionista debe usted tener la capacidad de tratar al público eficazmente. Debe ser amable y amigable pero muy seria.

Uno de sus deberes más importantes será contestar el teléfono. Muchas veces esto consistirá solamente de arreglar una cita conveniente o de cambiar la hora de una cita. Otras veces el paciente persistirá en hablar con el médico. Por lo tanto, usted tendrá que decidir con discernimiento si esto es necesario. Al telefonear una receta al farmacista es necesario hacerlo con exactitud absoluta. Muchas veces tendrá que hacer pedidos de provisiones porques será su obligación siempre tener provisiones adecuadas a la mano.

Debería animar a los pacientes a hacer citas. Algunas veces en una emergencia esto no se puede hacer. Entonces es su responsabilidad de ajustar el tiempo para la emergencia sin que los pacientes con citas tengan que esperar demasiado. La gente que llega sin cita cuando no es una emergencia merecen menos consideración. A todos tiempos

debería permanecer cortés y calmada aun cuando el visitador se hace difícil.

Todo el archivar se hace en forma alfabética y usted tiene que familiarizarse con las reglas apropiadas. También será necesario que entienda un sistema sencillo de llevar libros aunque en las oficinas más grandes los libros por lo común se llevan con un contador. Muchas veces será su responsabilidad separar el correo y echar al correo las noticias de cuentas delicuentes.

Como recepcionista tendrá muchos deberes. Por lo tanto es necesario que desarrolle buenos hábitos de trabajo, porque muchas veces trabajará con muy poca superintendencia. Un curso en o un conocimiento de términos médicos le ayudaría pero no es absolutamente necesario. Por lo común se requiere un conocimiento de mecanografía.

Debe considerar el puesto de recepcionista un paso hacia una posición de más responsabilidades tal como una secretaria medical bilingüe.

MEDICAL RECEPTIONIST : RECEPCIONISTA MEDICAL

You have been hired as a receptionist in a busy doctor's office. Bilingual proficiency is required. As a receptionist you should be skilled in dealing with the public effectively. You should be friendly and sympathetic yet very businesslike.

One of your most important duties will be to answer the telephone. Many times this will only involve making a suitable appointment or rescheduling appointments. Other times patients might insist upon speaking with the doctor. Therefore, you must be tactful in deciding if this is necessary. When telephoning prescriptions to the pharmacy, you must be absolutely accurate. Often you will be calling in orders for supplies since it is your responsibility to keep adequate supplies on hand.

You should encourage patients to make appointments. Sometimes in an emergency this cannot be done. Then it is your responsibility to fit the emergency into the day's schedule without having patients with appointments wait a lengthy time. People who walk in without an appointment are given the least consideration. At all times you should remain calm and courteous even when a visitor is difficult.

All filing is done alphabetically, and you must be familiar with the alphabetic filing rules. It will be required that you understand simple bookkeeping, even though in a larger office this will be handled by a bookkeeper. The mailing of delinquent notices will often be your responsibility. Sorting the mail is usually done by the receptionist.

As a receptionist you will have many responsibilities and duties to perform; therefore, good work habits must be developed since you will be working under little supervision. A course or knowledge of medical terminalogy will be helpful but not necessary. Usually typing is required for this position.

You should consider the experience of a receptionist as a stepping stone leading to a position with more responsibilities such as a bilingual medical secretary.

VOCABULARIO

ajustar	- to fit
absceso	- abscess
acne	- acne
adecuadas	- adequate
alquilar	- to hire
apéndice	- appendix
archivar	- to file
diagnosticar	- diagnose
delicuentes	- delinquent
emergencia	- emergency
fiebre	- fever
garganta	- throat
hábitos	- habits
operación	- operation
paciente	- patient
quirúrgica	- surgical
Rayo X	- X-ray
recado	- message
remedio	- remedy
síntomas	- symptoms
úlcera	- ulcer
vacuna	- vaccination
superintendencia	- supervision

ACTIVIDAD I - Diálogo : ACTIVITY I - Dialogue

Instrucciones: Lea el diálogo siguiente. Escuche la cinta. Escoja un compañero y practique el diálogo verbalmente.

Instructions: Read the following dialogue. Listen to the tape. Choose a partner and practice the dialogue orally.

-Tape-

(P) PACIENTE (Patient) (R) RECEPCIONISTA (Receptionist)

Suena el teléfono. The telephone rings.

R: Buenos días. La oficina del doctor Garland.
R: *Good Morning. Doctor Garland's office.*
P: Buenos días. Soy la señora López y quisiera hacer una cita con el doctor Garland.
P: *Good Morning. I am Mrs. López, and I would like to make an appointment with Doctor Garland.*
R: El doctor Garland está muy ocupado. ¿Es caso urgente?
R: *Doctor Garland is very busy. Is it urgent?*
P: Si no tiene el tiempo de verme hoy, por favor pídale que me llame por teléfono.
P: *If he does not have time to see me today, can you have him call me.*
R: Me permite que le explique al médico sus síntomas para que esté al tanto acerca de su problema antes de llamar?
R: *Could I give the doctor your symptoms, so that he can have an idea of your problem before he calls.*
P: Creo que tengo la gripa. Tengo mucho dolor de cabeza, me duele todo el cuerpo, tengo fiebre, y me duele la garganta.
P: *I think I have influenza. I have a headache and my body aches. I think I am running a temperature and I have a sore throat.*
R: Le haré una cita a usted para mañana. Tengo dos posibilidades, a las diez o a las once y media.
R: *I will make an appointment for you for tomorrow. I have openings at 10 and 11:30.*
P: Me gustaría la más de mañana, es decir a las diez, pero pídale al médico que me llame hoy.
P: *I would like the earliest--at 10 a.m., but would you still have the doctor call me today?*
R: Le daré su recado al médico y estoy segura que la llamará tan pronto como pueda.
R: *I will give the doctor your message and I am sure that he will call as soon as possible.*
P: Muchísimas gracias.
P: *Thank you very much.*
R: Bueno, hasta mañana. Adiós
R: *Until tomorrow. Goodbye.*
P: ¡Adiós!
R: *Goodbye.*

ACTIVIDAD II

Instruccions: Escoja una palabra par completar cada oración. No es necesario usar todas las palabras.

cuerpo

apéndice

absceso

comezón

vacuna

débil

acne

remedio

1. Tengo mucha _____ en la espalda.
2. He encontrado un _____para mis ronchas.
3. Fuí al médico por una _____.
4. Tuve mucho dolor en mi _____.
5. El jóven fue al médico por la _____ en la cara.

ACTIVIDAD III.

Instruccciones: Traduzca al inglés. (Nota: No se debe traducir palabra por palabra, sino traducir solamente las ideas.)

Pino 278
La Reforma, Sonora
6 de abril de 19--

A quién corresponda:

Esta sirve para presentarle a la señora Emma Orozco. La señora Orozco ha estado bajo mi cuidado por los últimos cinco años. Durante esta temporada ha tenido mucha dificultad con úlceras. Le he aconsejado una dieta estricta pero no ha mejorado como esperaba.

Quizás una operación quirúrgica será propia. Para su uso incluyo los resultados de los exámenes y los rayos-X que he usado para formar mi diagnóstica.

Si desea más informes estoy a sus órdenes. El número de mi teléfono durante las horas de oficina es 72-61-33.

Muy atentamente,

Luis Ornelas, Médico

ACTIVIDAD IV

Instrucciones: Conteste en oraciones completas. (Las respuestas pueden variar.)

1. ¿Cuándo vas a visitar a tu padre en el hospital?

_____

_____

2. ¿Cuál médico tomó su presión en aquella oficina?

_____

_____

3. Cuando va a un hospital a visitar a un enfermo ¿puede llevar a su hermanito de seis años?

_____

_____

4. Si tiene Ud. un catarro acompañado de fiebre ¿es bueno ir a un programa en el teatro?

_____

_____

5. ¿Necesita uno una cita para ver a un médico ocupado?

_____

_____

6. Cuando ha visitado a un médico ¿quién le ayuda con las formas de seguros?

_____

_____

7. ¿A quién le lleva la receta que le da el médico?

_____

8. ¿Ve usted a su médico cuando está en el hospital?

_____

_____

ACTIVIDAD V - Composición

En otro papel escriba una carta corta que el cirujano le escribe al doctor Ornelas, Pino 278, La Reforma, Sonora, después de la operación de la señora Orozco. La operación ha salido bien y pronto la señora Orozco podrá volver a su casa.

VOCABULARY

abscess	- absceso
acne	- acne
adequate	- adecuadas
appendix	- apéndice
deliquent	- delicuentes
to diagnose	- diagnosticar
emergency	- emergencia
fever	- fiebre
to file	- archivar
to fit	- ajustar
habits	- hábitos
message	- recado
operation	- operación
patient	- paciente
remedy	- remedio
supervision	- superintendencia
surgical	- quirúgica
symptoms	- síntomas
throat	- garganta
ulcer	- úlcera
vaccination	- vacuna
X-ray	- Rayo X

ACTIVITY VI

Instructions: Choose a word to complete each sentence. It will not be necessary to use all the words given.

supervision
filed
X-ray
fever
throat
emergency
habits
operation

1. His temperature indicates that he has a _____.
2. The _____ will be at 2 o'clock on Wednesday.
3. The _____ ward is open 24 hours a day.
4. Medical records are _____ alphabetically.
5. An _____ is necessary to locate the damaged area.

ACTIVITY VII

Instructions: Translate the following to Spanish.
Note: Do not translate the ideas.

It is important that every one should know how many of your expenses your medical insurance will cover. Will you have to pay twenty percent of your doctor's bill? This can be quite a large amount. Will your insurance apply if you are not in the hospital? Some insurance does not. If you have two policies, will they both pay for the same service? All of these are questions that should be answered before you decide if you have enough insurance.

ACTIVITY VIII - Composition

Compose a letter that Doctor Garland would write to excuse Pedro Mendoza, a student at Arizona High School, from athletic activities. Pedro is suffering from a heart murmur due to rheumatic fever. He has been under the doctor's care for the last five months. The school will be notified at a later date when Pedro can be involved in athletic activities again. The doctor will sign the letter.

RECEPCIONISTA LEGAL : LEGAL RECEPTIONIST

Frecuentemente en una oficina legal hay más de un abogado pero solamente una recepcionista. Ella es la primera persona que hace contacto con los clientes, los venderores, los taquígrafos de la corte, y otros abogados. La impresión que ella da es de primera importancia. Por eso la recepcionista debe tener una personalidad agradable y una apariencia impecable.

Todas las oficinas legales varían en los procedimientos de oficina que usan. La recepcionista tiene que acostumbrarse a estos procedimientos.

Cuando contesta el teléfono, si no puede pasar la llamada a la persona que piden es necesario tomar un recado escrito. La información debe ser exacta. El número de teléfono se debe repetir para verificación. La recepcionista debe pedir a la persona que llama que deletree su nombre si está en alguna duda.

La recepcionista recibe todo el correo que llega a la oficina. Por lo común pone el sello de la

fecha en toda la correspondencia. Ella abre las cartas y las entrega a la persona apropiada. Muchas veces ella examina la dirección y pone los timbres en todo el correo saliente.

La recepcionista lleva una cuenta exacta del tiempo que el abogado toma con cada cliente. Más tarde ella pasa esta información a la cuenta de cada cliente en el libro mayor. Esta es una

responsabilidad de mucha importancia para el abogado porque éste figura la recompensa por su trabajo según el tiempo que pasa con cada cliente.

La mecanógrafía es casi siempre un requisito para este puesto porque la recepcionista muchas veces ayuda a escribir a máquina toda clase de documentos legales como: contratos, testamentos, documento auténtico que hace fe, escrituras de arrendamiento, declaraciones juradas y poderes legales. En cada uno de ellos debe de ser muy exacta. Porque los documentos legales declaran los derechos, los privilegios, los deberes, y/o las obligaciones de los firmantes y más tarde pueden usarse en la corte como evidencia, tienen que prepararse exactamente y corregir cuidadosamente.

Algunas veces un error en una letra o dos en una palabra no muy importante se puede corregir, pero si el error ocurre en una palabra que puede ser importante al sentido del contrato o si el error toca en dinero, en una fecha o en un nombre el documento se tiene que escribir nuevamente.

A una recepcionista le debe gustar caminar porque muchas veces tendrá el privilegio de llevar o traer de la corte los documentos que necesiten sus jefes.

LEGAL RECEPTIONIST : RECEPCIONISTA LEGAL

Usually a law office has more than one lawyer but only one receptionist. She is the first person to come in contact with clients, salesmen, court reporters, and other lawyers. The impression she makes on the public is of great importance. Therefore the receptionist should have a pleasant personality and a neat appearance.

All law offices vary in office procedures, and the receptionist must become acquainted with these procedures. When answering the telephone, if the call cannot be transferred to the person called then a message must be taken in writing. The information must be exact; the telephone number should be repeated for verification. The receptionist should ask the caller to spell his name if there is any doubt.

The receptionist receives all mail entering the office. Usually she stamps the date received on the mail. She opens the mail and delivers it to the appropriate person. Often the outgoing mail is checked to make sure addresses are complete and stamps are affixed by the receptionist.

The receptionist keeps an accurate account of the time each lawyer spends with a client. Later, she posts this time in the client's account. These responsibilities are of prime importance to the lawyer because he bases his fees on the time spent with each client.

Typing is usually a requirement for this position because the receptionist often helps type all manner of legal documents such as: contracts, wills, deeds, leases, affidavits, and powers of attorney. In all of these she must be very accurate. Because legal papers state the rights, privileges, duties, and/or obligations of the signers and later may be used in court as evidence, they must be prepared accurately and proofread carefully.

Sometimes an error that affects one or two letters in an unimportant word may be corrected; but if the error made involves a word which might be important to the meaning of the contract or if the error involves money, a date, or a name, the paper must be retyped entirely.

The receptionist should enjoy walking because often she will have the responsibility of taking to or obtaining from the Court House documents needed by the lawyers.

VOCABULARIO

acusación	- arraignment
admitir	- admit
alegación	- plea
citación	- summons
cómplice	- accesory
contrato	- contract
deberes	- duties
declaración jurada	- affidavit
delincuente	- delinquent
delito	- felony
demandante	- plaintiff complainant
derechos	- rights
fianza carcelera	- bail
guardián	- warden
indagación	- inquest
jurado	- jury
juramento	- oath
legalidad	- legality
liquidar	- liquidate
negociar	- negotiate
obligación	- obligation
perjurio	- perjury
persona sospechosa	- suspect
privilegio	- privilege
promesa de honor de prisionero	- parole
soborno	- bribe
testamentario	- testamonial
testamento	- will
testigo	- witness
violador	- violator

ACTIVIDAD I - Diálogo : ACTIVITY - Dialogue

Instrucciones: Escuche y lea el diálogo siguiente, escoja un compañero y practique el diálogo con él.

Instructions: Read the following dialogue and study it. Choose a partner and practice the dialogue with him/her.

- Tape -

(C) Cliente (R) Recepcionista
(C) Client (R) Receptionist

La puerta se cierra de golpe.
The door slams.

C: (Sumamente emocionado) ¿Está el Sr. Wells? Tengo que ver al Sr. Wells. No me diga que no está aquí.
C: *(Very excited) Is Mr. Wells in? I have to see Mr. Wells. Don't tell me he isn't here.*
R: El señor Wells está muy ocupado en este momento, Sr. Wilson. Yo sé que lo verá pronto. El siempre cuida a los clientes que ha tenido por mucho tiempo. Por favor, siéntese.
R: *Mr. Wells is very busy right now, Mr. Wilson. I know that Mr. Wells will see you soon. He always takes care of his old clients. Please sit down.*
C: No quiero sentarme. Tengo que ver al Sr. Wells inmediatamente.
C: *I don't want to sit down. I need to see Mr. Wells right now.*
R: Lo siento. El Sr. Wells está con otro cliente y no lo puedo interrumpir. Le traigo una taza de café?
R: *I am sorry. Mr. Wells is with another client and he cannot be disturbed. May I get you a cup of coffee?*
C: No quiero café. Quiero ver al Sr. Wells. ¿No me entiende? ¡Esto es urgente!
C: *I don't want coffee. I want to see Mr. Wells. Don't you understand? This is urgent!*
R: Estoy segura que Ud. tiene razón. ¡Por qué no me dice lo que pasó?
R: *I am sure you are right, Mr. Wilson. Do you want to tell me what happened?*
C: Alguien le dió un golpe a mi carro. ¡Le digo que no fué mi culpa!
C: *Well, someone hit me. It wasn't my fault I tell you.*
R: ¿Dónde ocurrió el accidente?
R: *Where did it happen?*
C: Yo estaba en la bocacalle de Broadway con el Bulevar Tucsón. Doblaba a la izquierda para entrar al Bulevar Tucsón. Usted sabe lo angosta que es esta calle.
C: *I was at the intersection of Broadway and Tucson Boulevard. I was turning left unto Tucson Boulevard. You know how narrow Tucson Boulevard is there.*

R: Sí, yo lo sé. Yo nunca doblo allí.
R: *Yes. I know I never turn there myself.*
C: ¡Bueno! Yo me vi obligado a doblar. Yo esperaba en medio de la calle. La luz cambió a amarilla. Una señora que iba hacia el sur, en el Bulevar Tucsón no me permitió cruzar la bocacalle. Y me pegó en la parte trasera de mi carro.
C: *Well, I had to. I was waiting in the turning lane. The light turned yellow. A woman going south on Tucson Boulevard did not give me time to cross the intersection. She hit me from behind.*
R: ¡Qué lástima!
R: *What a shame!*
C: Y eso no es todo. El golpe hizo que mi automóvil chocara con el que venía al otro lado.
C: *That is not all. Her blow turned my car, and I hit the car on the other side.*
R: ¿Tuvieron mucho daño?
R: *Was there much damage done?*
C: Sí, ¡Cómo no! A todos los automóviles.
C: *Oh, yes! To all the cars.*
R: ¿Vino la policía?
R: *Did the police come?*
C: Sí; por supuesto! Eso es por lo que yo quiero ver a un abogado. Me citó por el accidente. ¡A mí! Yo entré en la bocacalle primero. Le digo que yo no tengo la culpa. Quiero ver a mi abogado.
C: *Yes indeed! That is why I want to see a lawyer. He gave me a ticket! Me! I was in the intersection first. I am not guilty I tell you. I want to see my lawyer.*
R: Bueno. Yo creo que el último cliente del señor Wells salió por la otra puerta. Quizá ya lo pueda ver ahora. Tenga la bondad de sentarse por un momento, Sr. Wilson.
R: *Well. I think that Mr. Well's client just left. I will go see if he can see you now. Please sit down for a moment, Mr. Wilson.*

- Tape -

ACTIVIDAD II - Traduzca al inglés.

20 de agosto de 19___

Sr. Antonio Rueda
Cedro # 789
México, D.F.

Estimado señor Rueda:

Tenga la bondad de mandarme cuanto antes todos los gastos ocurridos debido al accidente por el cual me consulto. Incluya Ud. en estos la recompensa del médico, los gastos del hospital, y los gastos del taller mecánico. Le participé al otro abogado que Ud. obtendría estos datos para su uso.

Ahora me parece muy posible que su caso vaya ante el tribunal dentro de poco tiempo. Por eso le he dado al Sr. Ramón Cuesta toda la información acerca de su caso. El Sr. Cuesta es la persona encargada de todos nuestros casos en el tribunal. El es muy capaz y muy amable y estoy seguro que le agradará tratar con él.

El señor Cuesta lo visitará pronto. En cuanto a mí, usted sabe que yo siempre estoy a sus órdenes.

Muy atentamente,

Armando Hernández

ACTIVIDAD III. Complete las oraciones usando alguna palabra del vocabulario. Las respuestas pueden variar.

1. El_____dió su decisión al juez.
2. Dijo que era un_____muy grave.
3. El viejo dejó su_____con un abogado joven.
4. El_____especificó todas las _____de esa compañía.
5. Yo creo que la_____era demasiado grande.
6. Es cierto que es un poder_____ decir lo que quiera.
7. Todo el mundo quiere proteger sus _____ _____.
8. Los dos grupos tuvieron que_____ _____sus pleitos.
9. Una_____fue necesaria en ese caso de muerte.
10. Los prisioneros querían un_____ _____diferente.
11. La_____tuvo que aparecer en la corte.
12. El abogado le dijo que no debía _____ _____nada.
13. El crimen fue difícil, por eso necesitó un _____.
14. El_____pedía un millón de pesos por el daño que había sufrido.
15. Dar un_____en la corte es cosa seria.
16. La _____del asunto se decidirá en la corte.
17. Después de perder tanto dinero tuvieron que _____la compañía.
18. Dijeron que lo que decía era un_____ _____.
19. El criminal le ofreció al juez un_____ _____.
20. El padre tenía muchos_____ _____con los cuales no había cumplido.

ACTIVIDAD IV - Traducción. Traduzca las oraciones siguientes del español al inglés.

1. Su caso ha sido transferido a otro licenciado de nuestra firma, al Sr. Johnson, quien se especializa en casos de este tipo.

2. La demanda ha sido entablada en la Corte Superior del Estado de Arizona, en y por parte de la Ciudad de Tucson, Condado de Pima.

3. La demanda entablada por el Sr. William Atcheson, por medio de su abogado, pide una decisión favorable de $575, más los gastos efectuados.

4. El licenciado de la otra parte de la demanda quisiera tomar a Ud. el testimonio a las diez de la mañana, el lunes 17 de marzo, en nuestro bufete.

5. La segunda parte se obliga a remitir todos los fondos disponibles, según las instrucciones de la primera parte de la declaración dada a continuación.

6. Tómese conocimiento por la presente que señalo y nombro al Sr. Carlos E. Ramírez como mi representante legal único.

ACTIVIDAD V - Composición. Escriba una carta corta a un cliente recordándole que su caso ya está en el calendario de la corte y será imperativo que esté presente en la fecha mencionada. La carta debe ser corta, amigable, pero muy seria.

ACTIVIDAD VI - Escoja un grupo de palabras para terminar cada frase y ponga la letra en el espacio en blanco.

1. _____ El abogado

2. _____ La recepcionista

3. _____ La persona sospechosa

4. _____ El testamento

a. se escribe con cuidado

b. recibe a los clientes

c. trabaja en la corte

d. desapareció

ACTIVIDAD VII - Conteste las preguntas, en oraciones completas.

1. ¿Cuántos hijos tiene el señor Luis Molina?

2. ¿Cuál era el apellido de la madre del Sr. Molina?

3. ¿Cuándo se deben pagar sus deudas?

4. ¿Quién les pidió a los testigos que firmaran el testamento?

5. En la Actividad IV ¿Por qué tenía que volver a la ciudad el cliente del abogado?

6. ¿Qué debe decir un testigo?

7. ¿Cree Ud que es necesario tener más de un testigo para un testamento? ¿Por qué?

8. Si desaparece el criminal. ¿Qué pasa con la fianza carcelera?

9. ¿Es bueno ofrecer un soborno a un policía?

10. Dígame tres deberes que tiene un ciudadano.

11. Cuando hay un accidente. ¿Qué debe usted admitir?

12. Muchas veces, ¿Quién le acompaña cuando tiene que ir a la corte?

ACTIVIDAD OPCIONAL - Traduzca al inglés. Este testamento está escrito enteramente a mano por el firmante.

El útimo testamento de Luis Molina y Tercero.

Yo, Luis Molina y Tercero de la ciudad de Tucsón, en el estado de Arizona, estando en el completo uso de mi razón, aquí manifiesto ante los testigos nombrados y en la fecha aquí anotada. También con este anulo cualquier otro testamento anteriormente firmado.

PRIMERO: Deseo que todas mis deudas y últimos gastos se paguen primero.

SEGUNDO: Lego a mi querido hijo, Pablo Molina y González toda mi propiedad inmueble y personal, donde quiera que se encuentre.

TERCERO: También aquí asigno a mi hijo, Pablo Molina y González, y que administre mis bienes sin pago alguno.

Frente a los testigos aquí pongo mi firma, hoy tercer día de junio del año mil novecientos setenta y ocho.

_____
Luis Molina y Tercero

Lo supracitado consistente en una sola página fue firmado y reconocido por Luis Molina y Tercero en nuestra presencia. A su petición y en la presencia del uno el otro aquí firmamos como testigos en la fecha ya mencionada.

_____Residente_____

_____Residente_____

_____Residente_____

VOCABULARY

accessory	- cómplice
admit	- admitir
affidavit	- declaración jurada
arraignment	- acusación
bail	- fianza carcelera
bribe	- soborno
complainant	- demandante
contract	- contrato
delinquent	- delincuente
duties	- deberes
felony	- delito
inquest	- indagación
jury	- jurado
legality	- legalidad
to liquidate	- liquidar
to negotiate	- negociar
oath	- juramento
obligation	- obligación
parole	- promesa de honor de prisionero
perjury	- perjurio
plaintiff	- demandante
plea	- alegación
privilege	- privilegio
rights	- derechos
summons	- citación notificación
suspect	- persona sospechosa
testamonial	- testamentario
violator	- violador
warden	- guardián, carcelero
will	- testamento
witness	- testigo

ACTIVITY VIII - Complete the sentences with a word from the vocabulary.

1. The lawyer explained the_____ of the suit.
2. The two parties had to sign a_____ before the work began.
3. The_____of the jail was very cruel.
4. The_____ went into another room to decide the fate.
5. She took an_____before she gave her evidence.
6. The lawyer explained her_____ to the receptionist.
7. The_____wanted to collect ten thousand dollars.
8. It was a_____to steal that car.
9. He had a difficult time getting enough money for his_____.
10. You should write a_____even though you are young.

ACTIVITY IX - Composition. Write a letter to a client. You regret that the court has ruled the case a two-party fault, and there will be no settlement in the client's favor. You want to know if your client would like to appeal. Make up the client's name and address.

ACTIVITY X - Match A with B. There will be some phrases left over.

A

_____ 1. A jury

_____ 2. The inquest

_____ 3. Perjury

_____ 4. A suspect

_____ 5. The felony

B

A. calls the court to order.

B. comes before the trial.

C. should be punished.

D. decides if the defendant is guilty.

E. passes sentence.

F. is the same as lying.

G. is not always guilty.

ACTIVITY XI - Write sentences: Using the following words and being guided by the situation suggested.

1. Affidavit (Requested from witness to an accident).

_____

_____

2. bail (too high)

_____

_____

3. will (need)

_____

_____

4. negotiate (a settlement)

_____

_____

5. parole (result of breaking it)

_____

_____

6. obligations (on a job)

_____

_____

7. jury (long wait for decision)

_____

_____

ACTIVITY XII - Anyone working in a legal office should know the following rules:

1. All quantities should be written in both figures and words. Example:

   A one hundred (100) year lease
   Ten (10) per cent interest
   He won five hundred twenty five dollars ($525).

2. There is no set rule for dates. They may be written as you write them in a letter. However, quite often they are written in a longer form. For Example:

   This twentieth (20) day of June, in the year of our lord, one thousand nine hundred and seventy three.

3. Personal titles such as Mr., Mrs., and Miss are not used in legal documents. Professional titles are sometimes used when the title is relevant.

Activity 1: Write an announcement. (Make up the information.) A scholarship has been awarded. Give the amount. Tell who is making the award, who is receiving it, and when it will be announced publicly.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

81

Activity 2: You have received a letter saying that your supervisor is retiring. You will be offered the position. Write a paragraph from the letter giving the name of the supervisor, the date when she is retiring, the increase in your salary.

_____

_____

_____

_____

_____

ACTIVITY XIII - Read the following letter and answer the questions at the end in complete sentences.

362 El Encanto
Phoenix, Arizona 85002
June 1, 19__

Mr. Lewis Anderson
762 N. Country Club
Tucson, Arizona 85719

Dear Mr. Anderson:

Yesterday the court passed a ruling on your case. The Home Federal Insurance Company was ordered to pay all of your medical expenses, all of the bills from the garage and to pay you twenty thousand dollars ($20,000) for the inconvenience and suffering that you have endured.

82

It is possible but unlikely that the ruling will be appealed. I believe that you can count on the above.

All of us in the office of Drew, Finch, and Moreno believe that this is a good settlement. I hope that you will be pleased.

Cordially yours,

Ricardo Moreno

1. Did the plaintiff employ a lawyer in his own city?

_____

_____

2. Was Mr. Moreno injured in the accident?

_____

_____

3. Did his lawyer think that he received enough?

_____

_____

4. Can the insurance company appeal?

_____

_____

5. Why was he being awarded $20,000?

_____

_____

ACTIVITY XIV. - Write a definition for any three of the following words.

affidavit

oath

perjury

parole

summons

1. _____

_____

2. _____

_____

3. _____

_____

UNIT 4

RECEPCIONISTA DE UNA SALA DE PELUQUERIA : HAIRDRESSER RECEPTIONIST

Descripción de empleo

El/La recepcionista de un salón de belleza, de una peluquería o barbería, recibe a los clientes y a los vendedores de los productos que se usan y venden en el establecimiento. Atiende a las necesidades y exigencias de ellos y trata de complacerlos debida y cortésmente.

Deberes de recepcionista

Las relaciones públicas son importantísimas en este empleo: los clientes reciben una bienvenida acogedora, se les conoce sus gustos y disgustos y se les complace debidamente.

El/La recepcionista contesta el teléfono, anota datos completos para citas, recomienda y vende productos cosmológicos, proporciona información de precios, horas (e.g. permanente, etc.) surte el salón. Cuida del aseo conforme con los reglamentos que gobiernan las condiciones de salubridad del establecimiento: lava y esteriliza los peines, los cepillos, y los demás utensilios.

VOCABULARIO	
acogedora	- warmly, friendly
anotar	- to note
aseo	- cleanliness
atender a	- to attend to, to wait on
belleza	- beauty
bienvenida	- welcome
cepillo	- brush
cita	- appointment, date
complacer	- to please
conforme con	- according to
conocer	- to know, to be familiar with
cosmológicos	- pertaining to cosmology
cuidar	- to take care of
debida	- due, proper
disgustos	- dislikes
esterilizar	- to sterilize
exigencias	- demands
gustos	- likes
lavar	- to wash
peine	- comb
precio	- price
proporcionar	- to provide
reglamentos	- regulations, law
surtir	- to supply
tratar de	- to try to

Asiste a conferencias de cosmología para ponerse al corriente con las últimas modas.

Si es dueño/dueña del salón o gerente, pagará las cuentas de los gastos, escribirá los cheques y llevará la contabilidad del salario de los empleados.

HAIRDRESSER RECEPTIONIST : RECEPCIONISTA DE UNA SALA DE PELUQUERIA

Job Description

The receptionist of a beauty salon and a barbershop, greets clients as well as vendors of the products that are used and sold at the place of business. He/she waits on them and tries to serve them with courtesy.

Duties of Receptionists

Public relations are extremely important in this job: clients are welcomed warmly, their needs are analyzed and dealt with properly.

The receptionist answers the telephone, notes complete data for appointments, recommends and sells products of cosmology, provides information about prices, time (e.g. required for a permanent, etc.), supplies the shop; he/she takes care of the cleanliness according to the rules and regulations governing sanitary conditions of shops by washing and sterilizing combs, brushes and other utensils.

The receptionist attends conferences of cosmology to keep up with the changing trends.

If the owner or manager of the shop is the receptionist she will pay overhead expenses, will write checks, and keep the books for the payroll.

VOCABULARY

according to	- conforme con
appointment	- cita
beauty	- belleza
brush	- cepillo
cleanliness	- aseo
comb	- peine
demands	- exigencias
dislikes	- disgustos
due	- debida
likes	- gustos
pertaining to cosmology	- cosmológicos
rules	- reglamentos
to attend to (wait on)	- atender a
to know (familiarity)	- conocer
to note	- anotar
to please	- complacer
to provide	- proporcionar
to sterilize	- esterilizar
to supply	- surtir
to take care of	- cuidar
to try to	- tratar de
warmly, friendly	- acogedora
welcome	- bienvenida

ACTIVIDAD I - Diálogo : ACTIVITY I - Dialogue

Instrucciones: Escuche el diálogo siguiente y observa el vocabulario apropiado en un salón de belleza; así como la manera de comunicar por teléfono.

Instructions: Listen to the following dialogue and note the appropriate vocabulary used in a beauty salon as well as the manner of communication by phone.

Situación: Una llamada para hacer una cita.
Situation: A call to make an appointment.

Lugar: En "El Peinador de Toñita".
Place: At Toñita's Salon.

(R) RECEPCIONISTA (Receptionist)

(C) CLIENTE (Client of long standing)
DE AÑOS

Sonido: Rín, rín, rín
Sound: Ring, ring, ring

(R) ¿Bueno? "El peinador (Salon) de Toñita", a la order.
Hello. Tonita's Beauty Salon; may I help you?

(C) Buenos Días, señorita. Habla la señora de Fernández.
Good morning, Miss Prissy. This is Mrs. Fernandez calling.

(R) ¿Cómo está Ud. hoy, señora? ¿Qué se le ofrece?
How are you, Mrs. Fernandez. What would you like?

(C)Mire, tengo un compromiso importantísimo para esta noche. Así es que quisiera un corte y peinado a la Sara Fawcett...enjuague, lavado...manicura...Ah, también una pedicura. ¿Sería posible...?
Listen, I have a very importnat date tomight. So, I would like a Sara Fawcett haircut and set...a rinse, shampoo...a manicure...Oh, a pedicure, too. Would it be possible...,

(R) Ah, sí, sí, sí, señora, como la abuelita de ella, ¿no? Entonces la esperamos dentro de una hora, o sea a las 10:00 de la mañan.
Oh, of course, Mrs. Fernández, just like her granny, right? We'll see you, then, in an hour, at 10:00 this morning.

(C) Pero, señorita, ¡que sentido de humor tan extraño!
Well, Miss Prissy, what a strange sense of humor!

(R) Adiosito, señora.
Goodbye, Mrs. Fernandez.

-TAPE-

91

92

VOCABULARIO

afeitarse	- to shave
arreglar	- to fix up
bata	- robe
barba	- beard
bigote	- moustache
cabeza	- head
canas	- gray hair
comunes	- common
cuánto cuesta	- how much (does it cost)
demorar	- to delay
enjuague	- rinse
lavada	- washed
navaja	- blade
pelo	- hair
ponerse	- to put on
quisiera	- would you like
rulos	- rollers
secador	- drier
secarse	- to dry self
tijeras	- scissors
ya	- already

ACTIVIDAD II - Oral y Escrito

Instrucciones: Ud. (oralmente) y otra persona (por escrito) completarán el diálogo siguiente.

(Ud.) ¿Por qué van ambos, señores y señoras a la peluquería?

(2ª per) _____

_____

(Ud.) ¿Qué hace la peluquera antes de hacer el peinado?

(2ª per.) _____

_____

(Ud.) ¿Cuándo se sacan los rulos?

(2ª per.) _____

_____

(Ud.) ¿Por qué llevan bigote y barba los señores?

(2ª per.) _____

_____

ACTIVIDAD III - Oral y Escrito

Instrucciones: Haga Ud. las preguntas para las respuestas de la 2ª persona.

(Ud.) ¿_____

_____

(2ª per.) Una permanente y peinado demora tres horas más o memos.

(Ud.) ¿_____

_____

(2ª per.) El lavado y peinado cuesta unos $8.00 dólares.

(Ud.) ¿_____

_____

(2ª per.) Prefiero que me corte el pelo con navaja.

(Ud.) ¿_____

_____

(2ª per.) La mayoría de señores ya no llevan el pelo largo, ni barba ni bigote.

ACTIVIDAD IV - Traducción

Instrucciones: Lea las siguientes preguntas y escríbalas en inglés.

1. ¿Tiene ya lavada la cabeza?

_____

2. ¿Quisiera ponerse la bata, por favor?

_____

3. ¿Para cuándo quisiera Ud. la cita?

_____

4. ¿Cuánto tiempo demora en secarse el pelo?

_____

5. ¿Cuánto cuesta un enjuague para las canas?

_____

ACTIVIDAD V - Composición

Instrucciones: Escoja uno de los temas y escriba sus ideas, opiniones. (Sugerencia: 35 o 50 palabras)

1. Generalmente, ¿prefiere Ud. que un peluquero o una peluquera le arregle el pelo? ¿Por qué?
2. ¿Qué lee Ud. al estar sentado(a) al secador?
3. ¿Cuáles son algunos problemas comunes que ocurren en el salón?

ACTIVIDAD VI - Para leer y escribir

Instrucciones: Lea el párrafo que trata de una cancelación en la peluquería. Complete los dos ejercicios al final.

La señora de don Miguelito se ha pasado la mañana entera en el salón. Al pagar la cuenta le dice a el/la recepcionista que su marido no podrá cumplir con la cita del jueves y que desea cancelar esa cita. El viernes tiene muchísimos compromisos, así es que a él le parece bien pasado mañana. El señor quiere un corte de pelo y una permanente a la africana. La/el recepcionista repasa el horario de citas pero los sábados hay mucha clientela y ella/el tendrá que deirle a la señora de don Miguelito, una cliente constante, que es imposible darle cita para el sábado sino hasta dentro de ocho días.

Ejercicio A: Estudie el horario. De la manera más delicada dígale a la señora que es imposible darle cita al señor sino hasta la próxima semana.

ACTIVIDAD VII - Para anotar datos en el horrario

Instrucciones: Indique por escrito la fecha de hoy, la hora (1:00) y el nombre del peluquero (Armando)/ de la peluquera (Armanda) que le arreglará el pelo a la señora Díaz.

EL HOMBRE - Natural Man®

LA MUJER - Natural Woman®

Día:Day/Fecha:Date _____ Día:Day/Fecha:Date _____

Peluquera	Operator	Operator	Hora Time	Peluquero	Operator	Operator
			8:00			
			8:15			
			8:30			
			8:45			
			9:00			
			9:15			
			9:30			
			1:00			
			1:15			
			1:30			
			1:45			
			2:00			
			2:15			
			2:30			
			2:45			
			3:00			

101

102

ACTIVIDAD VIII - Para leer y escribir

Instrucciones : Lea la información siguiente y prepare el cheque al pie de la hoja. Prepare un cheque para el señor/la señora Guadalupe Rivas. Por la cantidad de $300 dólares por quincena más el 10 por ciento. Haga el cheque a nombre de Olivia de Javalina; Avenida Gabriela Mistral #10-23 Sur, Santa Cruz, AZ.

63 - 18
810

Forma/Form _____ Num./No._____

Páguese a la orden de
(Pay to the Order of)_____ $_____

_____ Dólares
(Dollars)

Banco Nacional
(National Bank)

_____
(Maker/Signatario)

_____
(Address/Domicilio)

VOCABULARY

already	- ya
beard	- barba
blade	- navaja
common	- comunes
drier	- secador
gray hair	- canas
hair	- pelo
head	- cabeza
how much	- cuanto cuesta
rinse	- enjuague
rollers	- rulos
scissors	- tijeras
to delay	- demorar
to dry	- secar
to fix up	- arreglar
to put on	- ponerse
to shave	- afeitarse
washed, shampooed	- lavado
would you like	- quisiera

ACTIVITY IX - Oral and Written

Instructions: You will ask the question orally and a second person will answer in writing to complete the following dialogue.

(You): Do more men than women go to salons?
(2nd per.): _____

(You): What does a hair dresser generally do before combing out your hair?
(2nd per.): _____

(You): Are scissors more commonly used than a razor for a hair cut?
(2nd per.): _____

(You): About how long does a color rinse last?
(2nd per.): _____

(You): How much does a shampoo and set cost?
(2nd per.): _____

ACTIVITY X - Oral and Written

Instructions: You will ask questions in writting appropriate to the answers given orally by a second person.

(You): _____

_____

(2nd per.): I would like a rinse for my gray hair.

(You): _____

_____

(2nd per.): A soft permanent costs $25.00.

(You): _____

_____

(2nd per.): I would like a very short hair cut.

(You): _____

_____

(2nd per.): I would like an appointment for Friday, June 30th at 1:00.

ACTIVITY XI - Translation

Instructions: Read the following questions and write them in Spanish.

1. Hello? Gloria's Beauty Salon. May I help you?

   _____

   _____

2. My wife doesn't use any rollers; she has no hair!

   _____

   _____

3. What a bald man with such a heavy beard!

   _____

   _____

4. How much does a shampoo and set cost?

   _____

   _____

5. Have you already cancelled your appointment?

   _____

   _____

RECEPCIONISTA DE TURISMO : TOURISM RECEPTIONIST

A. Descripción del trabajo

Un recepcionista de turismo trata con aquellos turistas que vienen a la oficina de turismo para informes sobre un viaje proyectado o hablar con ellos por teléfono. El recepcionista tiene a su disposición toda clase de datos que le proporcionan la información necesaria para poder contestar las preguntas del cliente. Por ejemplo, tiene informes acerca de la distancia de un lugar a otro; modos de transporte; alojamiento y muchos otros informes para ayudar al cliente en su viaje projectado.

B. Deberes del recepcionista

Los deberes del recepcionista son los de contestar el teléfono para proporcionar datos y contestar las preguntas que le hacen los clientes acerca de sus viajes. Estos datos se darán por

teléfono o en persona, y es de importancia que el recepcionista tenga buena voz y buenos modales para hablar por teléfono. Al proporcionar datos es de importancia que el recepcionista tenga modales amistosos y que proporcione datos e información concisa y correcta.

La persona en este oficio debe vestir a la

moda, siempre teniendo en cuenta que está hablando con el público y que el público, la mayoría de las veces, iguala el aspecto personal del empleado con la eficiencia de la oficina. El buen vestir inspira confianza al cliente.

El recepcionista tiene que tener un fondo de información al dedillo. Tiene que saber usar el "Red Book" que contiene datos sobre hoteles. Tiene que entender y poder explicar el uso de mapas. También tiene que saber cuáles actividades se llevan a cabo durante la temporada en que el cliente piensa viajar. Tiene que tener informes sobre el clima de los lugares que serán visitados.

TOURISM RECEPTIONIST : RECEPCIONISTA DE TURISMO

A. Job description

A receptionist deals with those tourists who come to his office to ask for information concerning a projected trip, or who request their information by phone. The receptionist has at his command all kinds of data that enable him to answer the questions of the client. Examples of the types of information requested are:

1. distances
2. means of transportation
3. lodging
4. miscellaneous information to facilitate the projected trip

B. Duties of the receptionist

The duties of the receptionist are to answer the telephone and give out information to clients who contemplate a trip. This information may be given out by telephone or in person, and it is important that the receptionist have a good clear voice and good telephone manners. When giving out information in person it is important that the reception-

ist be of a friendly nature and that the information be concise and correct.

The person on this job should dress attractively always keeping in mind that he is dealing with the public and that the public, most of the time, equals personal appearance with office efficiency. Good grooming creates confidence in the client.

The receptionist has to be resourceful. He has to know how to use the hotel Red Book which provides information on hotels. He has to understand and be able to explain the use of maps. Also, he has to know what local activities are taking place during the time the client is on his trip or visiting the locality. He must also have information concerning the climate of the locations to be visited.

VOCABULARIO

carretera	- highway
guía	- guide
pesca	- fishing
viaje	- trip
deberes	- duties
informes	- information
alojamiento	- lodging
folletos	- pamphlets
actividades	- activities
temporada	- season
clima	- climate
ruta	- route
datos	- information
cruzando	- crossing
concisa	- concise
voz	- voice

ACTIVIDAD I - Diálogo : ACTIVITY I - Dialogue

Instrucciones: Escuche el siguiente diálogo.

Después esuche y repita las frases.

Instructions: Listen to the following dialogue.

Then listen and repeat the phrases.

-TAPE-

(R) RECEPCIONISTA (Receptionist)

(T) TURISTA (Tourist)

R: Buenos días, señora.
Good morning, madam.

T: Buenos días, señor. Yo soy la señora Sánchez. Mi esposo y yo pensamos hacer un viaje a Montana y necesitamos algunos datos para hacer el viaje, ya sea por automóvil or por avión.
Good morning, sir. I am Mrs. Sánchez. My husband and I plan to make a trip to Montana, and we need some information to make the trip, either by car or by airplane.

R: ¿A qué lugar del estado de Montana quieren ir?
What part of the state of Montana do you plan to go ?

T: Pues, pensábamos ir a Great Falls.
Well, we were planning to go to Great Falls.

R: Bueno, por carretera la mejor ruta es por el norte, pasando por Flagstaff, Cruzando el río Colorado por Page, y siguiendo hasta Kanab en el estado de Utah. Esta sería una buena distancia para un día de viaje
Well, by highway the best route is north, passing through Flagstaff, crossing the Colorado River at Page, and continuing to Kanab in the state of Utah. This would be a good distance for one day's travel.

T: ¿Hay buenas acomodaciones en Kanab?
Are there good accommodations in Kanab?

R: Sí magníficas. También hay buenos restaurantes. Y en esta temporada tienen un programa musical muy famoso.
Yes, excellent. There are also some good restaurantes. And at this time of year they are having a famous musical program.

T: ¡Ah! ¡Qué bueno! Nos gustan mucho los conciertos musicales.
Oh, how nice. We like musical concerts very much.

R: Después de Kanab siguen hacia el norte hasta Salt Lake, donde podrían visitar el Mormon Tabernacle. Después de Salt Lake es un corto trecho hasta Montana pasando por Idaho y el Parque Yellowstone es muy famoso. De Yellowstone a Great Falls se cruzan varios ríos de pesca excelente.

After Kanab you continue north to Salt Lake City where you could visit the Mormon Tabernacle. After Salt Lake it is a short stretch to Montana passing through Idaho and Yellowstone Park, which is very interesting. From Yellowstone to Great Falls you cross several rivers with excellent fishing.

T: Bueno, señor. Gracias por su ayuda. Espero que no tengamos dificultades.
Well, sir. Thank you for your help. I hope we will not have difficulties.

R: De nada, Sra. Sánchez. ¡Qué tengan buen viaje! Adiós.
You are welcome, Mrs. Sanchez. Have a good trip. Good-bye.

ACTIVIDAD II - Una llamada telefónica

Un turista llama a la oficina de la Triple A para pedir informes.

Instrucciones: Lea el siguiente diálogo y luego escoja un(a) compañero(a) y practique el diálogo en voz baja, practicando la pronunciación con cuidado.

(R) RECEPIONISTA

(T) TURISTA

R: Bueno. Triple A. ¿En qué puedo servirle?

T: ¿Tienen ustedes mapas del estado de Arizona?

R: Sí ¿Pasa usted a recogerlos o se los mandamos por correo?

T: Mándemelos por correo, por favor.

R: Muy bien. En seguida.

T: Gracias. Adiós.

R: Adiós.

A. El Seguro

Instrucciones: Lea el siguiente diálogo y luego escoja un(a) compañero(a) y practique el diálogo en voz baja, practicando la pronunciación con cuidado.

(T) TURISTA

(R) RECEPCIONISTA

T: Buenos días. ¿Me podrían ustedes proporcionar informes sobre los seguros que venden ustedes?

R: Sí. ¿En que clase de seguros se interesa usted? ¿Para su auto? ¿De vida? ¿Sobre su salud?

T: Quería un seguro para mi auto. ¿Qué cubre?

R: La póliza que nosotros tenemos cubre el auto en caso de accidente. También lo cubre en caso de hacerle daño a otro individuo.

T: ¿Cuánto cuesta esta póliza?

R: Cuesta veintitrés dólares al año.

T: Bueno. ¿Dónde firmo?

ACTIVIDAD III - Use las siguientes palabras en una oración completa:

1. guía
2. viaje
3. informes
4. temporada
5. datos
6. actividad
7. ruta
8. clima
9. alojamiento
10. folletos

ACTIVITY IV - Use the following words and write complete sentences in English:

1. route
2. guide
3. duties
4. pamphlets
5. trip
6. activities
7. information
8. plans
9. resourceful
10. highway

ACTIVIDAD V

Instrucciones: Componga una conversación imaginaria usando los siguientes elementos:

Un turista entra a una oficina de turismo y habla con el recepcionista. Lo saluda y le pide informes porque piensa hacer un viaje al Gran Canyón. Quiere saber la distancia de Tucson al Gran Canyón; el clima; informes sobre giras para descender al fondo del Canyón; costo de estas giras; lugares de alojamiento acerca del Canyón y otros datos que se le ocurran a usted o al estudiante.

ACTIVIDAD VI

Instrucciones: Lea el siguiente diálogo, luego escoja un(a) compañero(a) y practique el diálogo, uno haciendo el papel de recepcionista y el otro de turista. Luego cambien de papel.

(R) RECEPCIONISTA
(T) TURISTA

R: Buenos días, señor.

T: Buenos días. Yo soy el Sr. Guzmán y quiero obtener unos informes para una reunión de comerciantes.

R: Sí, Sr. Guzman. ¿De dónde proceden los comerciante?

T: Son de Hermosillo, Sonora. Son fabricantes de diversos productos.

R: ¿Cuántas personas son, y qué arreglos quiere hacer?

T: Son treinta. Querríamos un lugar con facilidades para una conferencia.

R: Sí. Tenemos el lugar preciso para su grupo. El Hotel Posada.

T: También querría saber si pudiéramos rentar un autobús para visitar los puntos de interés en esta localidad.

R: Sí. También por esta oficina podemos hacer esos arreglos a su completa satisfacción.

T: Bueno. Aquí le entrego esta carta con todos los datos pertinentes. ¿Puede usted hacerse cargo de todos los arreglos?

R: Sí, con todo gusto. Déjeme su número de teléfono y mañana mismo le doy todos los datos necesarios.

T: Aquí tiene mi tarjeta. Muchas gracias. Hasta mañana.

R: Hasta mañana, Sr. Guzmán

ACTIVIDAD VII

Instrucciones: Lea el diálogo, primero en silencio, luego traduzca la conversación al inglés.

Un turista habla a larga distancia por teléfono desde México. Piensa hacer un viaje del Distrito Federal a Phoenix.

(R) RECEPCIONISTA
(T) TURISTA

R: ¿Bueno? Oficina de turismo.

T: ¿Bueno? Habla el Sr. López por larga distancia desde la Ciudad de México.

R: Sí, Sr. López. ¿En qué puedo servirle?

T: Pensamos mi señora y yo hacer un viaje por avión a Phoenix.

R: Sí, Sr. López.

T: Querríamos visitar varios lugares en el estado de Arizona, incluso el Gran Cañón. ¿Podría usted recomendar algún lugar donde pudieramos rentar un automóvil?

R: Sí, señor. Hay varias compañías cerca del aeropuerto que rentan automóviles.

T: ¿Cuánto cuesta este servicio?

R: Cobran diez dólares por día más siete centavos por milla.

T: ¿Qué hotel me recomienda para alojarnos la primera noche en Phoenix?

R: Le recomiendo el Hotel Pensiones. Si sabe usted la fecha, podría hacerle la reservación.

T: Sí, cómo no. Saldremos de aquí el 2 de julio, vuelo número 123, Aeronaves de México. Sale de aquí a las 9:22 y llega a Phoenix a las 2:05.

R: Muy bien, Sr. López. ¿Quiere darme su nombre completo?

T: Ramón Gregorio López.

R: Muy bien, Sr. López. Le mandaremos un telegrama para confirmar su reservación para el 2 de julio.

T: Gracias. Hasta luego.

R: Gracias a usted. Adiós.

VOCABULARY	
highway	- carretera
guide	- guía
fishing	- pesca
trip	- viaje
duties	- deberes
information	- informes
lodging	- alojamiento
pamphlets	- folletos
activities	- actividades
season	- temporada
climate	- clima
route	- ruta
information	- datos
crossing	- cruzando
concise	- concisa
voice	- voz

123

124

ACTIVITY VIII

A. Telephone Call

Instructions: Read the following dialogue then choose a partner and act out the dialogue.

(R) RECEPTIONIST
(T) TOURIST

R: Hello. Triple A. May I help you?

T: Do you have maps of the State of Arizona?

R: Yes. Will you come by the office to pick them up or shall we send them to you by mail?

T: Send them to me by mail, please.

R: Very well. We will send them right away.

T: Thank you. Goodbye.

R: Goodbye.

ACTIVITY IX

B. Insurance

A tourist enters the tourist office. He is asking for some information on insurance.

Instructions: Read the following dialogue then choose a partner and practice the dialogue.

(R) RECEPTIONIST
(T) TOURIST

T: Good morning. Could you give me some information on the insurance you sell here?

R: Yes. What type of insurance are you interested in? For your automobile? Life? Health insurance?

T: I want some insurance on my car. What does it cover?

R: The policy that we have covers your car in the event of an accident. It also covers you in the event you damage someone else's car.

T: What does the policy cost?

R: It costs twenty-three dollars a year.

T: Very well. Where do I sign?

ACTIVITY X

Instructions: Compose an imaginary conversation using the following elements:

A tourist enters a tourist office and talks to the receptionist. He greets him and wants some information because he is planning a trip to the Grand Canyon. He wants to know the distance from Tucson to the Canyon; information on tours to the bottom of the Canyon; the cost of these tours; lodging near the Canyon; and any other

information that may occur to you, the student.

ACTIVITY XI

Instructions: Read the following dialogue then choose a partner and practice the dialogue. One should take part of the receptionist and the the part of the tourist. Then reverse the roles.

(R) RECEPTIONIST
(T) TOURIST

R: Good morning, sir.

T: Good morning. I am Mr. Guzmán and I want to get some information for a meeting of businessmen.

R: Yes, Mr. Guzmán. Where are the businessmen coming from?

T: From Hermosillo, Sonora. They are manufacturers of different products.

R: How many are there and what kind of arrangements do you want?

T: There are thiry. We want a place where we can spend the night with facilities for a conference meeting.

R: Yes. We have the right place for you. The Adam Hotel.

T: I also want to know if we could rent a bus to tour and visit the points of interest in the locality.

R: Yes. We can also handle that through this office and make the necessary arrangements to your complete satisfaction.

T: Very well. I'll give you this paper with all the pertinent information. You will take care of all the arrangements?

R: Yes, Sir, with pleasure. Leave me your telephone number and tomorrow I will give you all the necessary information.

T: Here is my card. Thank you very much. I will look forward to hearing from you tomorrow.

R: Until tomorrow, Mr. Guzmán.

ACTIVITY XII

Instructions: Read the dialogue silently then translate the conversation into Spanish.

A tourist is making a long distance phone call from México City. He plans to make a trip from that city to Phoenix.

(R) RECEPTIONIST
(T) TOURIST

R: Hello. Tourist office.

T: Hello. This is Mr. López making a long distance call from México City.

R: Yes, Mr. López. What can I do for you?

T: My wife and I plan to make a trip by plane to Phoenix.

R: Yes, Mr. López.

T: We wanted to visit several places in the State of Arizona, including the Grand Canyon. Can you recommend a place where we can rent a car?

R: Yes, sir. There are several companies near the airport that rent cars.

T: What do they charge for this service?

R: They charge ten dollars per day plus seven cents per mile.

T: What hotel do you recommend we spend the first night in Phoenix?

R: I recommend the Pensiones Hotel. If you know the date you will be here, I can make the reservation for you.

T: Yes, I might as well. We are leaving here July 2, flight number 123, Aeronaves de Mexico. It leaves here at 9:22 and arrives in Phoenix at 2:05.

R: Very well, Mr. López. We will send you a telegram to confirm your reservation for July 2.

T: Thank you. Good-bye

R: Thank you. Good-bye

EMPLEADO DE LA AGENCIA DE SEGUROS

I. DESCRIPCION

Este empleado es responsable de algunos trabajos. Los más comunes son: conservar documentos de los seguros vendidos, recibir pagos, proveer ayuda o información a aquellos que quieren comprar seguros, archivar reclamos sobre daños. hacer pagos cuando los daños se han confirmado.

La mayoría de estos empleados tienen contacto con el público, ya sea con los compradores de pólizas o con aquellos que simplemente quieren información. Sus relaciones con la gente deben ser buenas; de otra manera, el posible cliente irá a dónde se le trate respetuosa y cortésmente.

El trabajo del empleado de seguros consistirá principalmente en saludar a su cliente, preguntarle la clase de seguro que él quiere, informarle de las protecciones que dicho seguro le dará. Después de preparar la póliza, recogerá la cuota del seguro.

A. CUALIDADES

1. Tener 18 años de edad
2. Diploma de secundaria
3. Apariencia agradable. Esto incluye buen vestir, maquillaje apropiado, buen arreglo y limpieza, salud, postura, voz y dicción.
4. Trato agradable: tacto, cooperación, actitud sociable, fidelidad, y honorabilidad.

5. Ser eficiente en el trabajo.

B. PARA CONSERVAR EL TRABAJO EL EMPLEADO DEL BANCO NECESITA:

1. Iniciativa - sugerir ideas, anticiparse al trabajo, casi adivinar el pensamiento del jefe.
2. Atención en su trabajo - seguir instrucciones. Si es olvidadiza, tome notas para no olvidar detalles.
3. Puntualidad - estar a tiempo. Siempre esté activa durante las horas de trabajo.
4. Organización - ordenada en su trabajo, en su escritorio, y con su tiempo

5. Habilidad de ser productivo tiene su trabajo al día.

II. RESPONSABILIDADES

1. Tratar con el público.
2. Tratar de convencer al cliente de la necesidad de asegurarse.
3. Llenar la póliza del seguro.
4. Cobrar cuotas del seguro.
5. Hacer depósitos.
6. Archivar.
7. Tomar la información sobre accidentes.
8. Hacer las debidas investigaciones sobre las reclamaciones tomadas
9. Pagar las cantidades asignadas a las reclamaciones.
10. Contestar el teléfono y tomar la debida información cuando se trate de llamadas sobre reclamos o llamadas para otras personas.
11. Reportar a quien deba el progreso en casos de seguros que se tengan pendientes.
12. Consultar con su jefe cualquier innovación que se quiera hacer.
13. Mejorar sus conocimientos y abilidades de su trabajo--inscribirse en cursos de escuelas de comercio, universidades, o colegio.
14. Mantener una actitud positiva para la convivencia de los compañeros de trabajo.

133

VOCABULARIO

abilidad	- ability
agente	- agent
anticipar	- anticipate
apariencia	- appearance
cláusula	- clause
contacto	- to get in touch
cubrir	- to cover
daños	- damages
deducible	- deductible
fidelidad	- loyalty
llenar	- to fill
maquillaje	- make-up
olvidadizo(a)	- absent minded
póliza	- policy
protección	- protection
propiedad	- property
proveer	- to provide
reclamación	- claim

134

ACTIVIDAD I

Dos alumnos pueden actuar el siguiente diálogo.

Empleado Cliente - Sr. Lewis

Empleado: Buenos días, señor. ¿Puedo servirle en algo?

Cliente : Buenos días, soy Ricardo Lewis. Deseo asegurar mi carro.

Empleado: Bién. ¿Qué clase de protección desea?

Cliente : Quiero tomar el seguro ordinario. Mi automóvil es un Impala, marca Chevrolet del '77. Mi esposa y yo somos los únicos que lo manejaremos.

Empleado: Esta bién. Escríbamos la póliza para cubrir lo ordinario. Sr. Lewis, llene por favor la parte superior de esta aplicación. Esta póliza cubre choques, daños personales, daños contra propiedad ajena y otros daños como robo, incendio, tormentas, vandalismos, etc. ¿Alguna cosa más?

Cliente : No. Es suficiente.

Empleado: Los cargos de esta póliza son:

Daños personales	$75
Daños contra propiedad	50
Otros daños	75
Choques	130
TOTAL	330

La protección contra choques tiene una cláusula de $100 deducibles. Los pagos de la póliza pueden hacerse cada 3 meses, 6 meses o al año. ¿Cómo desea pagar?

Cliente: Pagaré cada 6 meses.

Empleado: Muy bien, Sr. Lewis. Mandaré todos los papeles a la oficina central que está en Phoenix. De allí le mandarán su factura. Puede Ud. manejar su automóvil sin ninguna preocupación pues su seguro empieza desde el momento en que firme la póliza.

Cliente: Magnífico. Agradezco su ayuda. Muchas gracias.

Empleado: No tiene de que darlas. Fue un placer ayudarlo. Ya sabe Sr. Lewis, estoy aquí para servirlo. Cualquier problema que se le presente llámeme.

Cliente: Así lo haré. Adiós.

Empleado: Adiós, Sr. Lewis.

-Tape-

ACTIVIDAD II

Los señores Luján quieren información sobre seguros de vida. El Sr. Luján quiere una póliza de $10,000; la Sra. Luján, una de $5,000. Desean pagos mensuales los más bajos posibles.

Instrucciones: Escriba una carta al

Señor Tomas Luján
310 S. Grant
Nogales, Arizona 85 21

agradeciendo el interés del Sr. Luján en usar nuestros servicios. Pídale que llame por teléfono a la compañía pidiendo una cita, sea que él venga a la oficina, o sea que uno de nuestros agentes pueda visitarlo en su casa. Que él escoja lo que sea más conveniente para él. Incluya en la carta una copia del Cuadro A y Cuadro B que se encuentra en esta lección con las diferentes tabulaciones para seguro ordinario y para seguro limitado. Escriba también el sobre para esta carta.

CUADRO A — TABLE A

5 Year Premiums for $1,000 worth of insurance
TERM

Age	Premium	Age	Premium
15	$4.60	30	$5.95
16	4.68	31	6.06
17	4.76	32	6.17
18	4.84	33	6.28
19	4.92	34	6.39
20	5.00	35	6.50
21	5.09	36	6.62
22	5.18	37	6.74
23	5.27	38	6.86
24	5.36	39	6.98
25	5.45	40	7.10
26	5.55	41	7.23
27	5.65	42	7.36
28	5.75	43	7.49
29	5.85	44	7.62

ACTIVIDAD III

Una de las actividades más comunes para el empleado de la compañía de seguros es encontrar los pagos de cada póliza.

Instrucciones: Usando el Cuadro A. de la página anterior sobre seguros por tiempo limitado de 5 años, busque el cobro en cada uno de los casos siguientes:

Edad	Cantidad
23	5,000
21	40,000
40	40,000
42	8,000
30	25,000
18	6,000
17	15,000
40	15,000
37	250,000
15	8,000

ACTIVIDAD IV

El Sr. Ramírez, tu jefe, desea que resuelvas los siguientes problemas consultando el Cuadro B en las páginas siguientes y que escribas la información apropiada en tarjetas 3' x 5' para cada una de las personas dadas en el problema. Para escribir la información en las tarjetas, sigue este modelo.

Juan Carrillo — Edad: 24 — Sexo: M

Toda la vida
Cantidad $20,000
Costo: $284.20

Nombre	Edad	Póliza	Sexo	Cantidad
Flores, R.	24	vida	M	20,000
Martínez, Y	21	dote 20	F	10,000
Benjamín, V	23	vida	M	20,000
Gómez, V.	20	lim. 20	F	9,000
Sánchez, B.	18	vida	M	15,000
Pryar, Vera	18	vida	F	12,000
Sallup, C.	26	dote 20	F	25,000
Diaslo, D.	34	vida	F	7,000
Lepage, M.	19	lim. 20	M	12,000
Valera, T.	22	vida	M	15,000

ACTIVIDAD V - Archivo

Si tiene dudas sobre archivo lea la unidad XIII del libro III.

Instrucciones: Tome las tarjetas de la actividad anterior y póngalas en orden alfabético. Haga una lista y póngala en la carpeta que está sobre el escritorio del Sr. Ramírez.

ACTIVIDAD VI

Instrucciones: Ahora separe las tarjetas de la actividad precedente en tres grupos:

toda la vida
dote de 20 años
límite de 20 años

Haga a máquina una lista de cada uno de los grupos.

Luego que termine las listas, archive las tarjetas en los cajones correspondientes.

Ponga las listas en carpetas separadas y márquelas y archívelas en el cajón de seguros.

ACTIVIDAD VII - Traducción

Instrucciones: Traduzca la siguiente carta al inglés y mandésela al Sr. Torres.

Enríquez e Hijos
Zaragoza 224
Hermosillo, Sonora
Junio 24, 1978

Mr. Juan Torres
215 W. Speedway
Tucson, Arizona 85704

Estimado Sr. Torres:

Acabo de recibir la póliza contra accidentes para cubrir a mí y a mi familia durante el viaje de placer que pensamos hacer por el Gran Cañón, el Desierto Pintado y las Rocas Petrificadas.

Gracias por la prontitud con que actuó en este caso. Adjunto cheque por $125 para cubrir el importe de este seguro.

Atentamente

Luis Enríquez

141

142

INSURANCE CLERK

I. JOB DESCRIPTION

The Insurance Clerk performs a variety of tasks. The most common are: keep records of insurance sold, receive payments, provide services to those who want to buy insurance, file claims, make payments of the processed claims.

Most insurance clerks must have contact with the public, either policy owners or potential owners. His or her relations with people must be good; otherwise, the prospective customer will go wherever he is treated with the most respect and courtesy.

The work of the insurance clerk will consist mainly of greeting the customer, finding what type of insurance they wish to buy, and informing the buyers of the different coverages offered in that field.

A. Employable Qualities

1. Be 18 years of age.
2. Have a High School Diploma.
3. Have a good personal appearance.
4. Get along well with people.
5. Be efficient on the job.

B. How To Keep The Job - The insurance clerk often aspires to become an insurance agent. To be promoted to this position, he must have:

1. Initiative--to suggest ideas, to anticipate work or to make the necessary preparations for it.
2. Mental alertness--the ability to follow instructions by either remembering steps to be taken or by making notes to yourself.
3. Punctuality--be always on time. Be ready to work during regular hours.
4. Organization--in your work, your working area, and your time.
5. Dependability--once a job is entrusted to you, your goal is to carry on.
6. Production ability--do your best to have work up-to-date. When you finish your daily work, tidy up your desk, file materials, and help your fellow workers.

II. JOB DUTIES

1. Meets the public
2. Sells insurance
3. Fill out insurance policies
4. Collects premiums
5. Makes deposits
6. Files
7. Takes information on claims
8. Follows up claims
9. Pays adjustments on claims
10. Answers the telephone
11. Reports to the proper person the progress on pending matters.
12. Consults with higher authority re ideas or innovations that he or she has in mind.
13. To improve his or her work and to keep up with information and knowledge by taking refresher courses in business schools or community colleges.
14. To contribute to pleasant relationship among fellow employees.

VOCABULARY

ability	- abilidad
absent minded	- olvidadizo
appearance	- presentación
anticipate	- anticipar
claim	- reclamo
clause	- cláusula
damages	- daños
deductible	- deducible
insurance	- seguro
loyalty	- fidelidad
make-up	- maquillaje
policy	- póliza
property	- propiedad
protection	- protección
salesman	- agente
tabulation	- tabulación
to cover	- cubrir
to get in touch	- comunicar
to provide	- proveer

ACTIVITY I

Two students may act out the following dialogue orally:

Clerk - Insurance Clerk

Customer - Mr. Lewis

Clerk : Good morning, may I help you?

Customer: I am Richard Lewis, I want to insure my car.

Clerk : Please have a seat, Mr. Lewis. What coverages do you have in mind?

Customer: Well, I would like the standard coverage. My car is a 1977 Chevrolet Impala. My wife and I are the only ones who drive it.

Clerk : Fine. We'll write up a policy with the usual coverage. Mr. Lewis, will you fill out the top portion of this application. The coverages included will be bodily injury, property damage liability, comprehensive physical damage, and collision deductible. Is there anything you wish to be included?

Customer: No, nothing else. That coverage will take care of it. Thank you.

Clerk : Fine, Mr. Lewis, the charges on your policy will be:

Bodily injury	$ 75
Property damage (liability)	50
Comprehensive Physical (damage)	75
Collision	130
Total	$330

The payments may be set up on a quarterly, semiannual, or yearly basis. This policy includes a clause stipulating a $100 deductible.

Customer: I would like to pay on a semiannual basis.

Clerk : Fine, Mr. Lewis. I'll send this information to our main office in Phoenix and they will bill you within 10 days. You have full coverage as of right now.

Customer: Thank you, very much. I appreciate all your help.

Clerk : You are welcome. Here is my card with my telephone number. Don't hesitate to call me up if problems or doubts arise.

Customer: I'll do that. Thanks again. Goodbye

Clerk : Goodbye, Mr. Lewis.

ACTIVITY II

Mr. and Mrs. Thomas Luján, 310 S. Grant, Nogales, Arizona, 85621, want some information concerning personal insurance. Mr. Luján would like a $10,000 policy. Mrs. Luján would like a $5,000 policy. They would like monthly premiums as low as possible.

Instructions: Write a letter to Mr. and Mrs. Luján asking them to call the office to set up a definite appointment. The appointment could be either in our office or at their home, whatever is convenient for them. Please include with the letter, a copy of Chart A and B found in this lesson, one that has rates and explanation for ordinary life and the other with rates and explanation for term insurance. Please type an envelope for this letter.

CUADRO B TABLE B

Annual Premiums for $1,000 worth of insurance			
Age	Straight Life	20-payment life	Endowment 20-year
15	$11.05	$17.42	$41.80
16	11.35	17.84	41.86
17	11.66	18.27	41.92
18	11.99	18.72	41.98
19	12.31	19.15	42.04
20	12.67	19.63	42.08
21	13.02	20.08	42.12
22	13.39	20.54	42.16
23	13.79	21.04	42.20
24	14.21	21.54	42.24
25	14.64	22.07	42.27
26	15.06	22.55	42.30
27	15.51	23.07	42.33
28	15.97	23.60	42.36
29	16.46	24.14	42.39
30	16.98	24.69	42.44
31	17.52	25.27	42.51
32	18.07	25.87	42.60
33	18.67	26.49	42.70
34	19.29	27.14	42.82

ACTIVITY III

One of the most common tasks an insurance clerk will do is to figure out the premiums to be paid on the different policies.

Instructions: Use Table A on previous page to find the annual premium for each 5-year-term policy. Mr. Ramírez would like this information as soon as possible.

Age	Face Value
23	5,000
21	40,000
40	40,000
42	8,000
30	25,000
18	6,000
17	15,000
40	15,000
37	250,000
15	8,000

151

ACTIVITY IV

Mr. Ramírez would like for you to figure out the insurance premiums for the following people from Table B on a previous page. Please type up a 3" x 5" card for each person as illustrated below:

Juan Carrillo — Age 24, Male

Straight life
Face Value $20,000
Premium $284.20

Name	Age	Policy	Sex	Amount
Flores, R.	24	St. life	M	$20,000
Martínez, Y.	21	End. 20	F	10,000
Benjamin, V.	23	St. life	M	20,000
Gómez, V.	20	Lim. 20	F	9,000
Sánchez, B.	18	St. life	M	15,000
Pryar, Vera	18	St. life	F	12,000
Sallup, C.	26	End. 20	F	25,000
Diaslo, D.	34	St. life	F	7,000
Lepage, M.	19	Lim. 20	M	12,000
Valera, T.	22	St. life	M	15,000

152

ACTIVITY V - Filing

If you have any doubts on filing rules, refer to Unit 13 of Book III.

Instructions: Please take the cards from the previous activity and put them in alphabetical order.

Type up the list on a full sheet of paper and put it in the folder that is on Mr. Ramírez desk.

ACTIVITY VI

Instructions: Please separate the cards from the previous activity into three separate categories:

straight life
20-year endowment
20-year limited payment

Type a list in alphabetical order for each one of the categories.

After you finish typing the lists, file the cards in the appropriate drawers.

Put the lists in separate folders, label them and file them in your insurance drawer.

ACTIVITY VII - Translation

Instructions: Translate the following letter, and mail it to Mr. Jaime.

Fred McFarland
263 Elm Street
Phoenix, Arizona 85003
June 10, 1978

Mr. Frank Jaime
P.O. Box 204
Globe, Arizona 85501

Dear Mr. Jaime:

Your check dated May 15, 1978, was received in this office on May 31. This payment takes care of the March premium. We still have not received the checks that you mailed for April and May. We will have to assume that they were lost in transit.

Please issue us a new check for the 2 payments in the amount of $52. If the April and May checks should reach us, we will return them to you.

Sincerely yours,

Fred McFarland

UNIT 7

TRABAJADOR CLERICAL DE GOBIERNO : GOVERNMENT CLERICAL WORKER

No hay ningún negocio que emplee más trabajadores clericales que las agencias del gobierno de los Estados Unidos. Estas incluyen las oficinas federales, las oficinas del estado, y las oficinas de la ciudad. Hay muchas oportunidades y muchas ventajas cuando uno trabaja para el gobierno.

El gobierno cuenta con un sistema que promete emplear con imparcialidad. Para cualquier empleo el solicitante tiene que tomar un examen para demostrar sus aptitudes. Para un puesto donde es imperativo tener conocimientos prácticos que se puedan medir, como por ejemplo en mecanografía o taquigrafía, el aspirante tiene que pasar un examen para demostrar su habilidad. El gobierno federal tiene un departamento que administra los exámenes. Este departamento se llama "Servicio Civil". El examen del Servicio Civil no sólo demuestra las habilidades clericales del solicitante sino también sus aptitudes generales, su inteligencia, y sus conocimientos generales.

Hay muchas ventajas de ser un empleado del gobierno. Por lo común no trabaja más de 35-40 horas por semana. Recibe pago extra si trabaja horas extras. Hay un buen número de días de fiesta por los cuales recibe pago aunque no trabaje. El primer año recibe dos semanas de vacaciones con pago. Cada año que trabaja aumenta el tiempo de vacaciones. Para determinar el sueldo, se considera la educación, el grado en el examen del servicio civil, y la experiencia del solicitante. Hay una escala absoluta para determinar la habilidad del solicitante. Hay muy buen programa de seguros que el empleado recibe gratis. También después de trabajar por treinta y cinco años el empleado puede jubilarse con muy buena pensión. Todas estas ventajas hacen apetecible travajar para el gobierno.

Casi todas las oficinas del gobierno emplean trabajadores clericales. Esto quiere decir que hay muchas oportunidades para encontrar empleo. Un

trabajador clerical muchas veces tiene la oportunidad de mejorar su puesto.

Un trabajador clerical tiene que saber convivir con sus compañeros de trabajo. Muchas veces tiene que poder escribir a máquina con una velocidad de por lo menos cuarenta palabras por minuto. Uno de sus deberes más importantes es archivar. Muchas de las oficinas del gobierno usan un sistema alfabético. Una buena personalidad telefónica es de suma importancia también, ya que este trabajador usa el teléfono frecuentemente.

Hay unas oportunidades muy especiales para el trabajador clerical bilingüe. Los Estados Unidos mantienen embajadas y consulados en todos los países de habla española y en ellos necesitan trabajadores clericales bilingües. Esta es una oportunidad sobresaliente para una persona que desea estudiar y entender otras gentes y otras culturas. Los dos años, que es el tiempo mínimo, para este empleo, parece ser un tiempo muy largo. Sin embargo, esto se compensa con las ventajas de poder viajar a costa del gobierno y de tener la experiencia de vivir en otro país.

Otro empleo interesante que un buen trabajador clerical puede obtener es ser trabajador clerical en la oficina de un miembro del congreso en Washington, D.C. Este empleo muchas veces ofrece la oportunidad de viajar al interior del país. La mayoría de estos oficiales prefieren un trabajador clerical bilingüe. Muchos de los visitantes a estas oficinas vienen de países de habla española y les gusta encontrar a alguien que habla su propio idioma. También muchos de los electores de los Estados Unidos son de habla española. Un trabajador clerical en este puesto debería tener interés en negocios públicos y en los problemas con los cuales se enfrenta su jefe.

GOVERNMENT CLERICAL WORKER : TRABAJADOR CLERICAL DE GOBIERNO

There is no business which employs more clerical workers than government agencies in the United States. These include federal, state, and municipal workers. There are many opportunities and many advantages in government work.

The government is an equal opportunity employer. For all positions an applicant must take an aptitude test. For a position which requires measurable skills the applicant must pass a test. For a federal job this is a Civil Service test. Besides clerical skills the test is designed to measure aptitudes, intelligence, and general information possessed by the appplicant.

There are many advantages to being employed by the government. Usually employees work a 35-40 hour week. They receive or are paid for a number of holidays. They usually start with a two-week paid vacation which extends to four or five weeks paid depending on length of service. In determining salary, education, ratings on the Civil Service examinations, and experience are all considered on a well defined scale. Government employment offers excellent benefits. There is a very good insurance program and a retirement plan that permits employees to retire after 35 years of service. All of these advantages make government work an attractive career.

Almost every government office needs a clerical worker. This means that there are many opportunities for employment. A clerical worker has an opportunity to upgrade her position often.

A government clerical worker must be able to get along with coworkers. Often she must be efficient on office machines. She must be able to type at least 40 words per minute. One of her chief duties will be filing. Many government offices use an alphabetic filing system. Telephone techniques are of vital importance.

There is a special field of opportunities for the bilingual clerical worker. United States embassies and consulates in Spanish-speaking countries have a need for bilingual clerical

workers. This is an outstanding opportunity for a person who wants to understand other people and other cultures. Although the two years which is the minimum time for this type of employment might seem too long, the advantage of government-paid travel and experience gained will more than compensate for the length of time which must be spent abroad.

Another interesting position available to a good clerical worker is at a congressman's office in Washington, D.C. This offers the opportunity to travel within the country. Most congressmen would favor a clerical worker with bilingual proficiency. A Congressman has many visitors from Spanish-speaking countries and most congressmen have many constituents who are Spanish speaking. A clerical worker for a congressman should be interested in politics, and should try to understand the problems on which the congress is working.

ACTIVIDAD I - Diálogo : ACTIVITY I - Dialogue

Instrucciones: Lea el diálogo siguiente, oígalo en la cinta, escoja un compañero y practíquelo.

Instructions: Read the following dialogue, listen to the dialogue on the tape, choose a partner, and practice the dialogue.

(A) Solicitante (T) Oficinista de gobierno
(A) Applicant (T) Government Clerical Worker

A: Tenga la bondad de decirme ¿cuándo puedo presentarme para el examen del Servicio Civil?
A: *Would you please tell me when I can come to take the civil service test?*
T: ¿Qué puesto busca usted?
T: *What position are you seeking?*
A: Quiero ser trabajador de oficiniste bilingüe.
A: *I want to be a bilingual clerical worker.*
T: Está de suerte. Ese mismo examen está en la cédula para el día diez del mes que viene.
T: *You are lucky. That very test is scheduled for the tenth of next month.*
A: ¿A qué hora puedo tomar el examen?
A: *At what time will the test be given?*
T: Empieza a las diez de la mañana. Pero usted debe estar aquí a las nueve y media, a más tardar.
T: *It begins at ten in the morning but you should be here at 9:30 at the latest.*
A: ¿Cuánto durará?
A: *How long will it last?*
T: Oh, a lo menos dos horas.
T: *Oh, at least two hours.*
A: ¿Se administrará aquí?
A: *Will it be given here?*

T: ¡No! ¡No! Usted tendrá que ir al Edificio Federal. Allí Ud. debe preguntarle a la recepcionista el número del cuarto.
T: *No! No! You will have to go to the Federal Building. There you must ask the receptionist the room number.*
A: ¿Tien usted un ejemplar del examen que yo pueda ver?
A: *Do you have a sample test I can look at?*
T: Lo siento, pero usted lo obtendrá eso en el Edificio Federal.
T: *I am sorry but you will have to get that in the Federal Building.*
A: Tengo una cita importantísima hoy y por eso no puedo ir al Edificio Federal. ¿Piensa Ud. que me podrían mandar uno?
A: *I have a very important appointment today so I cannot go the the Federal Building. Do you think one could be sent to me?*
T: Yo creo que sí. Por favor escriba su nombre y su domicilio en esta tarjeta. Yo la mandaré para allá más tarde hoy.
T: *I believe so. Please write your name and address on this card. I will send it over there, later today.*

Pausa - Pause

A: Aquí la tiene.
A: *Here it is.*
T: Bueno... pero espere un momento. Usted no ha puesto su zona postal. No podemos echar nada por correo así.
T: *Good... but wait a moment. You have not written your zip code. We cannot mail anything without that.*
A: Es ocho, cinco, siete, uno, cero.
A: *It is eight, five, seven, one, zero.*
T: Buena suerte.
T: *Good luck.*
A: Muchas gracias, adiós.
A: *Many thanks, good-bye.*
T: Adiós.
T: *Good-bye.*

-Tape-

VOCABULARIO

apetecible	- desirable
aptitud	- aptitude
archivar	- to file
aumentar	- to increase
compensar	- to compensate
con imparcialidad	- fairly
consulado	- consulate
conocimientos prácticos	- skills
cualquier	- any
demostrar	- to prove
encuentra	- encounter
embajada	- embassy
enmienda	- amendment
escala	- scale
facilidad	- aptitude
habilidad	- ability
hacer frente	- to meet
idioma	- language
imperativo	- necessary
jubilarse	- to retire
mantener	- to maintain
mayoría	- majority
medir	- to measure
miembro	- member
jefe	- employer
sin embargo	- nevertheless
solicitante	- applicant
sueldo	- salary
vacaciones	- vacations
velocidad	- speed
ventaja	- advantage

ACTIVIDAD II - Palabras locas Las letras de cada palabra si se arreglan en otro orden formarán una de las palabras del vocabulario. Olvide los acentos.

1. SALOCUNOD _____
2. ACELAS _____
3. YOIRAMA _____
4. NOPART _____
5. DESULO _____
6. CADDILAVE _____
7. TASIOLNETCI _____
8. IMADIO _____
9. DRIME _____
10. UNRATEAM _____

ACTIVIDAD III - Composición. Escriba una carta a la oficina del Servicio Social. Usted es un trabajador clerical de gobierno bilingüe y quiere saber las oportunidades de trabajo en el extranjero.

ACTIVIDAD IV - Lea los párrafos que siguen con mucho cuidado.

En una democracia como la nuestra el gobierno existe como sirviente de los ciudadanos. Los ciudadanos no existen como sirvientes del gobierno. Esta libertad democrática se tiene que proteger con celo para que "el gobierno de la gente, por la gente, para la gente, no perezca del mundo."

"Servicio" es una palabra de suma importancia para los que trabajan para el gobierno. Esto quiere decir el servicio a los ciudadanos. Este es el primer deber y no se debe tomar a la ligera.

Todos los deberes y privilegios de la forma democrática del gobierno, como nosotros lo conocemos, están asegurados por la constitución. Por ejemplo: la primera enmienda nos asegura libertad de religión, de palabra, y de prensa. Cuando uno acepta estas libertades también tiene que aceptar ciertas responsabilidades.

El trabajo de un empleado del gobierno debe ser aseado y exacto. Si comete un error en su trabajo debe corregirlo con cuidado. El gobierno tiene guías para todos los trabajos y un empleado nuevo debe estudiar estas guías cuidadosamente.

Conteste las preguntas en oraciones completas.

1. ¿Qué protege la libertad en una democracia?

_____

_____

2. ¿Qué trae cada privilegio consigo?

_____

_____

3. ¿Qué nos garantiza la primera enmienda?

_____

_____

4. ¿Cómo debe ser el trabajo de un empleado del gobierno?

_____

_____

5. ¿Para qué existe el gobierno?

_____

_____

6. Cuál es el primer deber de un empleado del gobierno?

_____

_____

ACTIVIDAD V - Respuestas que pueden variar.

1. Escriba tres de las cualidades que toda buena trabajadora clerical debe tener.

   a. _____

   b. _____

   c. _____

2. Especifique dos oficinas de gobierno que necesitan un trabajador clerical.

   a. _____

   b. _____

3. Nombre dos libros que toda trabajadora clerical debe saber usar.

   a. _____

   b. _____

4. Escriba cuatro de los deberes que un trabajador clerical probablemente tendrá que ejecutar.

   a. _____

   b. _____

   c. _____

   d. _____

ACTIVIDAD VI - Ponga estas palabras en orden alfabético.

gobierno	1. _____
oficina	2. _____
servicio	3. _____
jefe	4. _____
consulado	5. _____
aptitud	6. _____
archivar	7. _____
idioma	8. _____
escala	9. _____
medir	10. _____
sueldo	11. _____
habilidad	12. _____
apetecible	13. _____
jubilarse	14. _____
vacaciones	15. _____
departamento	16. _____
municipal	17. _____
estado	18. _____
extranjero	19. _____
federal	20. _____

ACTIVIDAD VII - Complete las oraciones con una palabra del vocabulario

1. Cuando un viajero está en dificultades va al _____de su país.
2. El _____de la recepcionista está conforme con ella.
3. Alguien que busca trabajo en un_____.
4. El Servicio Civil escoge entre los aspirantes _____.
5. Es necesario_____las cartas importantes.
6. Es necesario_____a las dificultades con valor.
7. Sólo personas importantes reciben un_____ _____grande.
8. Después de trabajar un año muchas veces vamos de_____.
9. La_____de las oficinas tienen un trabajador clerical.
10. Es difícil encontrar un empleo_____ _____sin poder hablar dos idiomas.

VOCABULARY

ability	- habilidad
advantage	- ventaja
any	- cualquier
applicant	- solicitante, aspirante
aptitude	- aptitud, facilidad
to compensate	- compensar
consulate	- consulado
desireable	- apetecible
embassy	- embajada
employer	- jefe
encounter	- encontrar
fairly	- con imparcialidad, imparcialidad
to file	- archivar
to increase	- aumentar
language	- idioma
to maintain	- mantener
majority	- mayoría
to measure	- medir
to meet	- hacer frente
member	- miembro
necessary	- imperativo
nevertheless	- sin embargo
to prove	- demostrar
to retire	- jubilarse
salary	- sueldo
skills	- conocimientos prácticos
speed	- velocidad
vacation	- vacaciones
scale	- escala

ACTIVITY VIII - Read carefully the following job announcement that was posted in the Post Office.

CLERICAL WORKER - Arizona Department of Vital Statistics.

JOB DESCRIPTION - The position requi res the ability to meet the public, to answer questions about, and fulfill requests for copies of state records (i.e. birth certificates, death certificates, etc.). The clerk must file incoming records (i.e. deaths, births, and marriage certificates, etc.). This person must be able to compute reports of statistical data, analysis of births, causes of death, distribution of age groups in a specific area, etc.

REQUIREMENTS FOR APPLICANT:

a. Must be a United States citizen.
b. Must have passed 18th birthday by date of test.
c. Must have graduated from high school or its equivalent.
d. Must be able to type at a minimum of 40 words per minute, be able to file, and be familiar with office machines.

SALARY - $8,000--$10,000 per year depending on education, experience, and rating on test.

TEST - Test will be administered at 9:00 a.m. July 18, 19__, Room 206, Capitol Building, Phoenix, Arizona.

ACTIVITY VIII - Continued. Answer the following questions. Refer to the Job Announcement in completing sentences. (Answer may vary).

1. Is it necessary to have a high school diploma?

_____

_____

2. Does every applicant receive the same salary if hired?

_____

_____

3. At what rate must an applicant be able to type?

_____

_____

4. Can you take the test at your school?

_____

_____

5. What skills must you have besides typing?

_____

_____

6. Must you have been born in the United States?

_____

_____

173

174

ACTIVITY IX - Put the following words in alphabetical order.

government	1.	_____
office	2.	_____
congress	3.	_____
vote	4.	_____
duty	5.	_____
applicant	6.	_____
increase	7.	_____
bilingual	8.	_____
necessary	9.	_____
skills	10.	_____
meet	11.	_____
nevertheless	12.	_____
senate	13.	_____
fair	14.	_____
responsability	15.	_____
amendment	16.	_____
prove	17.	_____
language	18.	_____
file	19.	_____
encounter	20.	_____

ACTIVITY X - Compose a letter to a congressman. You feel qualified to work in his office in Washington and you would like to have an interview with him.

ACTIVITY XI - Governmental filing rule

As a clerical worker within a government agency you should be familiar with the following governmental department filing rule.

Names dealing with governmental departments are filed under the name of the government division followed by its classification. The state, county, or city will be your first filing unit then subdivided by the title of the department, bureau, division, commission, or board. The department, bureau, division, commission, or board is not considered as a filing unit within a title of a governmental agency. Examples:

1. Department of Education, Arizona State.

Correct filing arrangement

Unit 1	Unit 2	Unit 3
Arizona	State	Education (Board of)

2. Water Department, City of Tucson

Correct filing arrangement

Unit 1	Unit 2	Unit 3
Tucson	City of	Water (Dept. of)

ACTIVITY XI - Continued.
Put the following government agencies in alphabetical order. Refer to the examples on the previous page for format to be used.

Adult Probation, Pima County	1. Arizona State, Court of Appeals
Builders Codes, Pinal County	2. _____
County Attorney, Maricopa County	3. _____
Health Department, Gila County	4. _____
Vocational Rehabilitation Division, Arizona State	5. _____
Land Department, Arizona State	6. _____
Egg Inspector, Arizona State	7. _____
Court of Appeal, Arizona State	8. _____
Department of Transportation, Arizona State	9. _____
Accounting Department, City of Tucson	10. _____
Public Housing Division, City of Bisbee	11. _____
Urban Resource Development, City of Phoenix	12. _____
Libraries, City of Douglas	13. _____
Street Maintenance, City of Prescott	14. _____
Planning Department, City of Globe	15. _____

UNIT 8

BIENES RAICES : REAL ESTATE

I. DESCRIPCION

El empleado en esta oficina hará diversas tareas. Es responsable por muchos trabajos comunes y propios de un oficinista.

El empleado en la zona del suroeste del país debe dominar bien el inglés y el español en todos sus aspectos: lectura, escritura y composición. Necesita además habilidad matemática.

La persona que empieza a trabajar en la oficina de bienes raíces debe familiarizarse y adquirir poco a poco cierta pericia en lo siguiente:

- principios de bienes raíces.
- fines generales y efectos legales de la agencia de contratos.
- hacer depósitos.
- llenar los papeles apropiados para: hipotecas, traspasos de propiedad, compra y venta, y rentas.
- principios de negocios.
- avalúos y economía de tierras.

Su trabajo principal es reunir a la gente que quiera vender con la gente que quiera comprar propiedades.

A. CUALIDADES

1. puntualidad
2. personalidad agradable
3. ser hábil para escribir a máquina
4. ser hábil en aritmética comercial
5. saber archivar

B. PARA CONSERVAR EL TRABAJO

1. iniciativa
2. organización
3. fidelidad
4. no perder el tiempo
5. buenas relaciones humanas

II. RESPONSABILIDADES

A. Tratar con el público.

B. Llenar las formas apropiadas para cada una de las transacciones.

C. Hacer las debidas investigaciones para averiguar si la propiedad en la transacción no tiene hipoteca.

D. Llenar los debidos reportes para someter el documento final de una compra-venta (plica).

ACTIVIDAD I - COMUNICACION

Escriba una carta al Sr. Rodolfo Duarte, 1910 Enchilada Circle, Nogales, Arizona 85714. Comuníquele que las personas que compraron su casa se han retardado en el este del país por causas de fuerza mayor. Los documentos de la venta se retrasarán hasta que ellos regresen.

ACTIVIDAD II - TRADUCCION

Traduzca la siguiente información al inglés Este anuncio debe ser publicado en el Dialy Herald.

CIEN HECTAREAS AL NORTE--GOCE DE LA BELLEZA DEL VALLE Y DEJE QUE LA TIERRA SE PAGUE POR SI MISMA. ESTA ES UNA TIERRA RICA EN MINERALES QUE PRODUCIRA ABUNDANTEMENTE LO QUE USTED SIEMBRE EN ELLA: TRIGO, ALGODON, MAIZ, FRIJOL, MIJO, ETC.

SI PREFIERE PUEDE CONVERTIRLO EN CAMPO PARA GANADO. EN EL CENTRO DEL TERRENO HAY UNA CONFORTABLE CASA CAMPESTRE QUE TIENE 3 RECAMARAS Y DOS BAÑOS.

SI SE INTERESA, HABLENOS AL TELEFONO (287-2942). UNO DE NUESTROS AGENTES LO VISITARA INMEDIATAMENTE. PRECIO $250,000.

ACTIVIDAD II - Continuación

CUATRO RECAMARAS

EL MAS HERMOSO PANORAMA DE LA REGION EN CUALQUIER ANGULO DE LA CASA.

AMPLIA Y COMODA SALA DE RECREO (25 X 30) CON CHIMENEA Y BARRA. ADEMAS AMPLIOS ARMARIOS PARA COLOCAR SUS LIBROS Y HACER SU BIBLIOTECA. EN EL PATIO HAY UNA ALBERCA CUADRADA, TIENE UN JARDIN BIEN CUIDADO. PRECIO INICIAL $200,000

VOCABULARIO

abono	- down payment
abono hecho en buena fé	- earnest money
acre	- acre
agente	- agent
avalúo	- appraisal
comprador	- vendee, buyer
contrato	- contract
contrato de venta	- agreement of sale bill of sale
cuotas de bienes raíces	- real estate fees
cuotas de registro	- recording fees
declaración jurada	- affidavit
depósito	- deposit
depreciación	- depreciation
derecho de retención	- lien
estimación del valor de la casa	- assessment
hipoteca	- mortgage
instrumento auténtico que hace fé	- deed
inquilino en común con otro	- joint tenancy
impuestos	- taxes
plica	- escrow
reporte de crédito	- credit report
título	- title
valor	- value
vendedor	- seller

REAL ESTATE : BIENES RAICES

I. JOB DESCRIPTION

The clerk in a real estate office will perform various tasks. The clerk in this office is responsible for many general clerical duties. This clerk should have an appropriate knowledge of both English and Spanish. Good skills in reading, writing and spelling are essential. Mathematical skills are very helpful.

The person who starts working in the real estate office will become acquainted with and efficient in knowing about the following:

- the principles of real estate.
- the general purposes and general legal implications of agency contracts.
- deposit receipts
- know about deeds, mortgages, deeds of trust security agreements, bills of sale, land contracts of sale and leases.
- principles of business and land economics and appraisals.

His main job is to bring together people who want to sell property with those who want to buy property.

VOCABULARY

acre	- acre
affidavit	- declaración jurada
agent	- agente
agreement of sale	- contrato de venta
assessment	- estimación del valor de la casa
appraisal	- avalúo
bill of sale	- contrato de venta
contract	- contrato
credit report	- reporte de crédito
deed	- instrumento auténtico que hace fé
depreciation	- depreciación
deposit	- depósito
down payment	- abono
earnest money	- abono hecho en buena fé
escrow	- plica
joint tenancy	- inquilino en común con otro
lien	- derecho de retención
mortgage	- hipoteca
real estate fees	- cuotas de bienes raíces
recording fees	- cuotas de registro
seller	- vendedor
tax	- impuesto
title	- título
value	- valor
vendee, buyer	- comprador

A. QUALIFICATIONS

1. punctuality
2. pleasant personality
3. organization
4. typing and general clerical skills
5. mathematical skill
6. filing skills
7. good dual-language skills

B. HOW TO KEEP THE JOB

1. be punctual
2. show initiative
3. organization
4. dependability
5. good human relations

II. JOB DUTIES

A. meet the public

B. file forms in appropriate place

C. fill out the necessary forms for the transactions

D. conduct title search for lien clearance

E. make reports necessaty for the filing of escrow

F. have good general clerical skills

ACTIVITY I - COMMUNICATION

Write a letter to Mr. Rudy Duarte and family, 1910 Enchilada Circle, Nogales, AZ 85714, telling them that the people who bought their home have been delayed back east because of an emergency. The papers will be delayed until they return.

ACTIVITY II - TRANSLATION

Translate the following information into Spanish. These ads are to be put in the daily newspaper in Spanish.

10 ACRES NORTH

ENJOY LIVING ON THIS VALLEY VIEW ACREAGE AND LET IT PAY FOR ITSELF 4 ACRES OF PEACHES— 3 ACRES IN PRUNES, APRICOTS, CITRUS AND GARDEN SPACE. YOU CAN RAISE YOUR OWN BEEF AND HAVE CHICKENS. GOOD BARN AND CHICKEN COOP. DEEP WELL, PLENTY OF WATER. SMALL BUT COZY AND NEAT 3 BEDROOM HOME.

COME SEE US. SO MUCH FOR THE MONEY. PHONE 287-1001. PRICE - ONLY $85,000.

FOUR BEDROOMS

WITH THE BIGGEST FAMILY ROOM YOU HAVE EVER SEEN (25 X 30) A L L S P A C E THIS ROOM HAS A LARGE FIREPLACE AND A BUILT-IN BAR-B-QUE, BEAMED CEILINGS ALL ON A COUNTRY-SIZED LOT (125 X 150) ALL OF THE ABOVE FOR ONLY $58,000. CALL 278-1234. ASK FOR AL MAYO.

Our No:

Your:

America
Title Insurance Company

LTAA Owners Policy

ALTA Loan Policy

Dated: August 1, 1978 at 7:30 A.M.

America Title Insurance Company hereby reports that it is prepared to issue, as of the date hereof, the policy of title insurance indicated above on the form on file in the office of the Director of Insurance of the State of Arizona, describing therein the land and the estate or interest as hereinafter set forth, insuring against loss which may be sustained by reason of any defect, lien or encumbrance not shown or referred to as an exception herein nor excluded from coverage pursuant to the printed Schedules, Conditions and Stipulations of the policy to be issued and providing the premiums for said policy or policies have been paid. This report (and any supplements or amendments thereto) is issued solely for the purpose of facilitating the issuance of a policy of title insurance and no liability is assumed hereby.

Escrow Officer
Tel. (602)

Title Officer
Tel. (602)

SCHEDULE A

1. Title to the estate or interest covered by this report is vested in:

Ray A. Alcon and Nellie E. Alcon, husband and wife

2. The estate or interest in the land hereinafter described in this report is a fee.

3. The land referred to in this report is situated in Maricopa County, Arizona, and is described as follows:

Lot Five (5) Block 9 (9), JOYFUL VALLEY UNIT TEN, according to the plat of record in the office of the Maricopa County Recorder, in Book 83, page 102.

PRELIMINARY REPORT - Page 2

SCHEDULE B

(All recording data refer to records in the office of the County Recorder of the County in which the land is situated.)

At the date hereof exceptions to coverage in addition to the printed exceptions and exclusions contained in said policy form would be as follows:

A. 1978 taxes, a lien, not yet payable.

1. Restrictions in instrument recorded November 3, 1972 in Docket 7449, Page 314.

SPECIMEN

193

194

AFFIDAVIT - Page 1

AFFIDAVIT OF REAL PROPERTY VALUE

Fee Number:

Date of Deed:	Type of Deed:	County:	Parcel Number:
August 31, 1978	Joint Tenancy	Maricopa	146-30-211

GRANTOR/SELLER (Name, Address, and Zip Code)

Larry R. Lord and Mary Scott Lord, husband and wife
1254 North King Road
Phoenix, AZ 85007

GRANTEE/BUYER (Name, Address, and Zip Code)

Ray A. Alcon and Nellie E. Alcon, husband and wife
5421 North Queen Street
Phoenix, AZ 85017

SUBJECT REAL PROPERTY (Address or Location)

1254 North King Road
Phoenix, AZ 85007

MAILING ADDRESS FOR TAX BILL:

1254 North King Road
Phoenix, AZ 85007

SUBJECT REAL PROPERTY (Legal Description)

Lot Five (5), Block 9 (9), JOYFUL VALLEY UNIT TEN, according to the plat of record in the office of the Maricopa County Recorder, in Book 83, page 102.

Total Consideration Paid or Value Established:	Total Mortgage, Contracts or Liens Assumed:	Value of Personal Property Included in Transfer:	Value of Personal Property Traded for Transfer:
$ 58,000.00	$ 43,000.00	$ 900.00	$ none

Improvements on the Property: X Residence ___ Apartment ___ Motel/Hotel ___ Store-Office Commercial
___ Farm Buildings ___ Factory ___ Trailer Court ___ Other: ZONING:

Lot Characteristics: X Urban-Lot Size: 90' x 125' Square Feet ___ Rural – Acreage: _____ Acres

WE SWEAR:

1. This affidavit is made pursuant to ARS 41-1601 – 42-1614, and I am aware that "value" is defined to mean: "In any case other than a gift, the amount of the full actual consideration therefore, paid or to be paid, including the amount of any lien or liens thereon; and in the case of a gift or any contract or deed with nominal consideration or without stated consideration, the estimated price the property would bring in an open market and under the then prevailing market conditions in a sale between a willing buyer, both conversant with the property and with prevailing general price levels."
2. The information recorded above regarding the subject real property transferred and the valuations of property involved in the transfer is true and correct.
3. This transfer is:__between relatives;__an involuntary transfer;__is exempt from the affidavit requirement because of the following exemption (ARS 42-1614):
   A. The affidavit and fee required by this chapter shall not apply to:
      1. __ Transfer represents the payment in full or forfeiture of an existing contract for sale of real property dated or recorded prior to 1967.
      2. __ Transfer involves a lease of real property.
      3. __ Transfer is from the Federal, State, County or Municipality or from any subdivision thereof.
4. Quitclaim Deeds to quiet title as described in 12-1103, subsection B.
   B. The affidavit and fee required by this chapter shall not apply to a transfer of title:
      1. __ Transfer is solely in order to provide or release security for a debt or obligation.
      2. __ Transfer confirms or corrects a deed previously recorded.
      3. __ Transfer is between husband and wife or parent and child with only nominal actual consideration therefor.
      4. __ Transfer is a sale for delinquent taxes or assessments.
      5. __ Transfer is a partition of property.
      6. __ Transfer is pursuant to a merger of corporations.
      7. __ Transfer is by a subsidiary to its parent corporation for no consideration, nominal consideration, or in sole consideration of the cancellation or surrender of the subsidiary's stock.
      8. __ Transfer is from a trustee to a trust beneficiary for the purpose of placing a mortgage or deed of trust on the property and reconveyance to the trustee.
      9. X Transfer is to or from an intermediary for the purpose of creating a joint tenancy estate or some other form of ownership.

s/Larry R. Lord
Seller (or Legal Representative)

s/Ray A. Alcon
Buyer (or Legal Representative)

STATE OF: Arizona ss.

COUNTY OF: Maricopa

Date of this verification:
August 31, 1978

Verification of
This instrument was subscribed and sworn before me as an affidavit on this date by the persons above subscribed who stated that they had read this instrument and know of their own knowledge that the facts stated therein are true and correct.

Signature of Notary Public:

Notary Expiration Date:

STATE OF: Arizona ss.

COUNTY OF: Maricopa

Date of this verification:
August 31, 1978

Verification of
This instrument was subscribed and sworn before me as an affidavit on this date by the persons above subscribed who stated that they had read this instrument and know of their own knowledge that the facts stated therein are true and correct.

Signature of Notary Public:

Notary Expiration Date:

ESCROW - Page 1 UNIT 8

Escrow Settlement

ESCROW NO. _____

with

Larry R. and Mary Scott Lord
SELLER

Ray A. and Nellie E. Alcon
BUYER

SPECIMEN

ITEMS	SELLER CHARGES	SELLER CREDITS	BUYER CHARGES	BUYER CREDITS
TOTAL CONSIDERATION		58000 00	58000 00	
Paid Direct to Seller				
Mortgage assumed by Buyer	43000 00			43000 00
Agreement for Sale assumed by Buyer				
Reserve funds held by Lender refunded to Sellers		400 00	400 00	
Taxes paid for Assm't. No.				
Special Assm'ts. Paid-Assm't. No. Series No.				
Water Users Acct. No.				
Taxes for 1978 $780.00 Prorated from 1/1/78 to 8/31/78	520 00			520 00
Based on 1977				
Spl. Assm'ts.-Prin. $ prorate from to				
Spl. Assm'ts.-Int. $ prorate from to				
Irrigation Assmt's. $ prorate from to				
Insurance-Amt. $ 46,000.00 Term 1 yrs. Expires 12/31/78				
Premium $ 360.00 prorate from 8/31/78 to 12/31/78		120 00	120 00	
Agent Farmers Insurance Pol. # 1234				
Address 1506 East Encanto Blvd. Phoenix, AZ 85006				
Insurance-Amt. $ Term yrs. Expires				
Premium $ prorate from to				
Agent Pol. #				
Address				
Interest Adjusted on $43,000.00 @ 9 % from 8/1/78 to 8/31/78	322 50			322 50
Interest Adjusted on $ @ % from to				
Recording Fees : Deed : Mtg. : Agree. : Miscl. : D of T : Affdt.				
Seller : : : : : :				
Buyer : : : : : :				
Agent's Commission To 199	2500 00			200

ESCROW - Page 2

Escrow Fee $300 (½ and ½)	150	00			150	00		
Owners Title Insurance Policy Charge	250	00						
Lenders Title Insurance Policy Charge								
Advance Collection Fee								
RECEIPTS								
SUB-TOTALS	46742	50	62120	00	58670	00	43842	50
PROCEEDS DUE	15377	50						
							14827	50
REFUND TO								
TOTALS	62120	00	62120	00	58670	00	58670	00

VERIFIED _____ AUDITOR

APPROVED _____ ESCROW OFFICER

SPECIMEN

FORM B-43 REV. 8/68

201 202

WARRANTY DEED - Page 1

STATE OF ARIZONA
County of Maricopa } ss.

I hereby certify that the within instrument was filed and recorded

In DOCKET

and indexed in deeds

Fee No.

at the request of America Title Insurance Company

When recorded, mail to:
Ray A. Alcon
5421 North Queen Street
Phoenix, AZ 85007

Witness my hand and official seal.

, County Recorder,

By

Deputy Recorder

Compared
Photostated
Fee:

WARRANTY DEED

For the consideration of Ten Dollars, and other valuable considerations,
Larry R. Lord and Mary Scott Lord, husband and wife

hereafter called the Grantor, whether one or more than one, hereby conveys to
Ray A. Alcon and Nellie E. Alcon, husband and wife

the following real property situated in Maricopa County, Arizona, together with all rights and privileges appurtenant thereto, to wit:

Lot Five (5), Block 9 (9), JOYFUL VALLEY UNIT TEN,
according to the plat of record in the office of
the Maricopa County Recorder, in Book 83, page 102.

WARRANTY DEED - Page 2

Subject to current taxes and other assessments, reservations in patents and all easements, rights of way, encumbrances, liens, covenants, conditions, restrictions, obligations and liabilities as may appear of record, the Grantor warrants the title against all persons whomsoever.

Dated this 31st day of August, 19 78

s/Larry R. Lord

s/Mary Scott Lord

s/Ray A. Alcon

s/Nellie E. Alcon

SPECIMEN

STATE OF Arizona }
County of Maricopa } ss.

This instrument was acknowledged before me this 31st day of August, 19 78, by Ray A. Alcon and Nellie E. Alcon, his wife

My commission will expire

Notary Public

STATE OF Arizona }
County of Maricopa } ss.

This instrument was acknowledged before me this 31st day of August, 19 78, by Larry R. Lord and Mary Scott Lord, his wife

My commission will expire

Notary Public

205

206

ACTIVIDAD III - Reporte Preliminar

Véase la forma del Reporte Preliminar en la sección de formas y conteste la siguiente información. (Preliminary Report).

1. ¿En qué fecha se hizo este reporte?
2. Defina la palabra "escrow".
3. ¿Quiénes son los compradores?
4. ¿Qué deudas se tienen sobre la propiedad?

ACTIVIDAD IV - Valor de Bienes Raíces

Consultando la forma del testimonio del Valor de Bienes Raíces, conteste las siguientes preguntas: (Affidavit of Real Property Value).

1. ¿Quiénes son los vendedores?
2. ¿Qué se está vendiendo?
3. ¿Por cuánto se vende esta propiedad?
4. ¿Cuánto mide esta propiedad?
5. ¿Quién firma como comprador (página 2)
6. ¿En qué fecha se llevó a cabo esta transacción. (página 2).

ACTIVIDAD V - Forma de Plica

La siguiente información debe tomarse de la forma de Plica (Escrow Settlement).

1. ¿Qué impuestos se deben por la propiedad?
2. ¿Cuál es la hipoteca sobre esta propiedad?
3. ¿Qué interés se debe sobre esta hipoteca?
4. ¿Cuál es la comisión por esta venta?
5. ¿Cuánto cobra la compañía de bienes raíces por hacer el traspaso de la propiedad?

ACTIVIDAD VI - Título de Garantía

Consultando la forma de Título de Garantía conteste la información siguiente. (Warranty Deed).

1. ¿Dónde se puede encontrar información acerca de esta propiedad? (lugar).
2. ¿A quién se le envía este documento?
3. ¿Cuándo expira la comisión de la persona que hace este documento?

- Tape -

UNIT 9

OFICINISTA DE UNA INDUSTRIA : CLERK TYPIST - MANUFACTURING

I. DESCRIPCION

El empleado de la oficina de una industria debe ser un buen mecanógrafo. Su trabajo consistirá en variadas actividades que requieren conocimiento de las prácticas de oficina. Esta persona debe tener en gran aprecio del desarrollo de las relaciones humanas en la oficina.

A. Cualidades.

1. Pericia en prácticas de oficina, archivo, matemáticas, y conocimiento básico en asuntos de comercio.
2. Personalidad agradable.
3. Organización.
4. Puntualidad.
5. Dominio del inglés y del español.

B. Para conservar este trabajo necesita.

1. Ser reponsable.
2. Hacer su trabajo lo mejor que pueda.
3. Demostrar iniciativa.
4. Demostrar interés en mejorar su preparación y educatión.

II. RESPONSABILIDADES.

1. Tratar con el público.
2. Contestar el teléfono.
3. Mecanografiar facturas, recados, apuntes, ayudar en los otros departamentos cuando sea necesario.
4. Escribir cartas a los clientes.
5. Archivar.
6. Asistir a conferencias y tomar notas sobre los asuntos discutidos.

CLERK TYPIST - MANUFACTURING : OFICINISTA DE UNA INDUSTRIA

I. JOB DESCRIPTION

The general office worker in a manufacturing office is required to have good typing skills. This worker will perform various office tasks which require a basic knowledge of varied office practices. The person should have an appreciation of the value of human relations as it pertains to the office setting.

A. Qualifications

1. Good office skills (filing, math, machines).
2. Pleasing personality.
3. Organization.
4. Punctuality.
5. Mathematical skill.
6. Filing.
7. Good dual-language skills (reading, writing, verbal expression)

B. How to Keep the Job

1. Be dependable.
2. Do a good job.
3. Show initiative.
4. Be responsible.
5. Show an interest in advancement.

VOCABULARY

ability, skill	- pericia
damaged	- dañado
discount	- descuento
freight	- carga
inventory	- inventario
invoice	- factura
measures	- medidas
merchandise	- mercancía
manufacturing	- manufactura
process	- proceso
product	- producto
producer	- productor
purchase order	- factura
purchase price	- precio de compra
raw materials	- materia prima
requisition	- pedido
return	- devolución
selling price	- precio de venta
shipping department	- departamento de embarque
skins	- pieles
stub	- talón
tax	- impuesto
to quote	- cotizar
warehouse	- bodega

ACTIVIDAD I - USO DEL TELEFONO

El señor Monge quiere hablar con el señor Adán Abril, gerente general de Pieles Abril y Compañía. Pida una llamada personal.

Instrucciones: Haga una lista de los pasos que seguirá para completar esta llamada.

ACTIVIDAD II - COMUNICACION

Escriba una carta a: Raw Hide Leather Company
Apartado Postal 2008
Dallas, Texas, 77002.

Pídales su último catálogo y ejemplos de sus más recientes diseños de pieles.

ACTIVIDAD III - OFICINISTA

Escriba una orden de compras por los siguientes artículos de: Pieles Abril y Compañía
Apartado Postal 1865
Ciudad Juárez, Chihuahua.

Encuentre el total de cada artículo y añada el 5% de impuesto de ventas por el total de la factura. (Su instructor le proporcionará las formas requeridas).

VOCABULARIO

bodega	- warehouse
cantidad	- amount
carga	- freight
cotizar	- to quote
dañado	- damaged
departamento de embarque	- shipping department
descuento	- discount
devolución	- return
factura	- invoice, purchase order
fábrica	- factory
impuesto	- tax
inventario	- inventory
llamada personal	- person-to-person-call
materia prima	- raw material
medida	- measure
mercancía	- merchandise
pedido	- requisition
pieles	- furs or leather

ACTIVITY I - TELEPHONE USAGE

Mr. Monge would like you to place a long-distance call to Austin, Texas. He wishes to speak to Mr. Adan Abril, general manager of the Abril Leather Company. He does not wish to speak with anyone else. The number should be in the directory that you keep on your desk.

Instructions: Make a list of the steps you would take to place the call.

ACTIVITY II - COMMUNICATION

Write a letter to Raw Hide Leather Company, Box 2008, Dallas, Texas 77002. You are to ask for their newest catalog and samples of their new leather materials.

ACTIVITY III - CLERICAL

Type up a purchase order for the following items from Abril Leather Company, P. O. Box 1205 in Austin, Texas. Figure the total for each of the items listed; add a 5% sales tax to the grand total. (your teacher will provide the forms needed.)

CATALOG No.	DESCRIPTION	QUANITY	COST	TOTAL
825	Calypso White leather	2	275	
913	Flamenco Red leather	1	290	
975	Sierra Brown leather	3	250	
990	Azabachi Black leather	2	250	
995	Foxy Gray leather	1	305	

NO. CATALOGO	DESCRIPCION	UNIDAD	PRECIO
825	Calipso Piel blanca	2 pzas.	$275
913	Flamenco Piel roja	1 pza.	290
975	Sierra Piel morena	3 pzas.	250
990	Azabache Piel negra	2 pzas.	250
995	Zorra Piel gris	1 pza.	305

ACTIVIDAD IV

Envíe una carta a Pieles Abril y Compañía informándoles que el artículo 913 se recibió dañado. La compañía no puede recibirlo así. Pídales que nos informen de las medidas que quieren que tomemos en este caso.

ACTIVIDAD V

Escriba memorandums a la Bodega de su Compañía y al Departamento de Embarques de la misma. Dígale al primero que mande el artículo #913 al Departamento de Embarques. El otro memorandum es para el Departamento de Embarques ordenándoles que devuélvan el artículo #913 a:

Pieles Abril y Compañía
Calle Miguel Alemán #48
Ciudad Juárez, Chihuahua.

ACTIVIDAD VI

Haga un cheque a Pieles Abril y Compañía por la cantidad que se debe por la orden de compras de la Actividad III, menos el costo del artículo #913. Está pagando dentro del período del descuento; por lo tanto, al total de la factura deberá restarle el descuento.

VOCABULARIO

pericia	- ability, skill
precio de compra	- purchase price
precio de venta	- sales price
proceso	- process
producto	- product
talón	- stub

ACTIVIDAD VII

Prepare un esténcil de la carta siguiente y duplique 100 copias. Colóquelas en la carpeta apropiada y archívela en el gabinete correspondiente.

Estimados señores:

El señor Moore, de nuestro departamento de ventas nos ha informado que usted desea abrir una cuenta con nosotros.

Adjunta encontrará una solicitud. Llénela y devuélvanosla tan pronto como pueda. Generalmente toma una semana el proceso de todos los papeles. En cuanto hagamos esto, se lo notificaremos.

Atentamente,

FABRICA DE BOTAS
Juan Charrasqueado
Gerente de Crédito

ACTIVIDAD VIII

Mande una de las cartas duplicadas en la actividad VII a cada una de las siguientes personas:

1. Acme Fine Boots for Men
   1200 North Van Ness Avenue
   Tempe, Arizona 85281

2. Anthony's Leather Goods
   983 North Seventh Avenue
   Phoenix, Arizona 85003

3. Soila Reyna del Corral
   Avenida sin Retorno #25
   Hermosillo, Sonora, México

ACTIVITY IV - LETTER OF ADJUSTMENT

Send a letter to the Abril Leather Company informing them that item #913 -Flamenco Red leather was received damaged. Our company cannot accept it. Ask them how they wish to handle the matter.

ACTIVITY V - CLERICAL

Type a memo asking the warehouse to send the shipment #913 from Abril Leather Company to the shipping department to be prepared for return mailing.

ACTIVITY VI

Issue a check to Abril Leather Company for amount owed on the purchase order less the cost of item #913. You are sending the check within the discount period; deduct 2% from the total amount owed.

ACTIVITY VII - COMMUNICATION

Make a stencil of the form letter that follows and run off 100 copies. Put them away in the appropriate cabinet, to be used in a later activity.

Gentlemen

Mr. Moore, from our sales department has informed us that you wish to open an account with us.

We have enclosed a credit application. Please fill it out and return it to us as soon as possible. We will let you know as soon as your application is processed and returned to us.

Sincerely

ACTIVIDAD IX

Corrija la siguiente carta y escríbala a máquina después de que la haya corregido.

6/28/78

Pieles Blancas y Compañía
Avenida de Los NIños Héroes #44
Pénjamo, Guanajuato.

Estimado senor:

Savemos que las pieles de su compania son las mejores del estado de guanajuato. Varios amigoz de esta region del pais nos las an recomendado.

Tubiera la bondad de mandarme catalogo y muestras de sus pieles.

Nuestra fabrica produse 100,000 pares de votas al mes y usamos pieles en abundancia para us manufactura.

Atentamente,

BOTAS DEL NOROESTE

Juan sin Miedo, Gerente

ACTIVIDAD X

Traduzca la siguiente carta y mándela al Sr. John Lewis, Personnel Manager.

Junio 4, 1978

Sr. Rolando El Rabioso
Calle Internacional #44
Sahuaripa, Sonora

Estimado Sr. Rabioso:

Su aplicación para trabajar en nuestra oficina se recibió ayer. Sus cartas de referencia lo recomiendan grandemente.

Lamentamos que por ahora no haya vacantes en nuestras oficinas; pero archivaremos su aplicación y tan pronto haya un puesto desocupado lo llamaremos.

Necesitamos personal tan preparado como usted y con las cualidades que usted posee.

Atentamente,

BOTAS DEL NOROESTE

John Lewis, Gerente

ACTIVITY VIII

Send the form letter from the previous activity to the following companies:

1. Acme Fine Boots for Men
   1204 North Van Ness Avenue
   Tempe, AZ 85281

2. Anthony's Leather Goods
   983 North 7th Avenue
   Phoenix, AZ 85003

3. Pieles, Incorporated
   2110 West 5th Street
   Tucson, AZ 85705

ACTIVITY IX - PROOFREADING

Proofreading the following letter and type in correct form.

Mr. James Holguin, Manager
Acme Leather Goods
2528 North 12 th Place
Phoenix, AZ 85018

Dear Sir,

We have writen 2 letters to you're firm conserning the shipment we recieved on May 24.

3 of the bolt were severely damaged in transit. We canot use the material at all. You have failed to respond to our requests for instructions. Therefore, we are sending the goods back you C.O.D.

Sincerely

ACTIVITY X - TRANSLATION

Translate the following letter into Spanish and type in correct form.

Mr. Juan Ríos/Leather Goods, Inc./Santa Fé, New Mexico 88046.

Dear Mr. Ríos/(p) Thank you for your prompt reply to our letter of May 15. (p) The bolts that were damaged have been replaced by your Phoenix store warehouse. We are able to continue working on our fall line without delay. (p) We appreciate the fine service we have receive from your firm.
Sincerely

- Tape -

EMPLEADO DEL BANCO : BANK EMPLOYEE

I. DESCRIPCION

El empleado del banco asiste al público en abrir cuentas de cheques o ahorros, les ayuda a usar los diferentes servicios que el banco provee. Durante las horas de trabajo, este empleado está al servicio de los clientes recibiendo depósitos y cambiando dinero o cheques.

Al fin del día debe contar el dinero y hacer el balance por el día. Puede ayudar a seleccionar y archivar cheques, notas u otros papeles. En un banco de mucho movimiento, las responsabilidades se repartirán y cada empleado tendrá una función específica. Así el agente de préstamos se encargará sólo de eso; el de salarios, sólo de cuentas que tienen que ver con esto, etc.

A. Requisitos

1. Diploma de Secundaria
2. Tener 18 años de edad
3. Personalidad agradable
4. Saber tratar a la gente
5. Facilidad para las matemáticas

B. Para conservar su trabajo es necesario

1. Ser puntual
2. Cumplir con su deber conscientemente

3. Ser fiel al banco y saber guardar secretos del banco y del público.
4. Tratar de superarse en su trabajo y en su educación.
5. Ayudar a crear un ambiente de cordialidad entre compañeros de trabajo.
6. Aceptar a jefes, compañeros y clientes como son y no cómo quiere uno que sean.

BANK CLERK

I. JOB DESCRIPTION

The bank clerk meets new customers, helps them select the types of accounts that suit their needs, and handles the paperwork involved in getting the new accounts into the bank's records.

During banking hours, clerks spend most of their time working directly with customers, receiving and paying money. At the end of the day, the clerks must count the money and balance their cash drawers. They may help to sort and file checks, notes, and other papers. In a large bank, clerks duties may be specialized. A loan clerk receives only loan payments; an interest clerk keeps the records of notes on which the bank must collect or pay interest, etc.

A. Requirements:

1. Be at least 18 years old.
2. High School diploma.
3. Pleasant personality.
4. Good grooming.
5. Good taste in clothes.
6. Know how to get along with people.

B. To keep his job, the following characteristics are:

1. Punctuality. Always be on time.
2. Dedication in his work.
3. Responsibility. Work 8 hours for 8 hours pay.
4. Loyalty. Keeps bank's and the customer's business confidential.
5. Tries to improve public relations within and outside the bank.
6. Accepts everybody as they are and tries to get along with each and all of them.
7. Improves his skills by taking additional business training in community or technical colleges.

II. JOB DUTIES

1. Meets the public
2. Accepts deposits and cashes checks
3. Makes change
4. Counts the money and balances cash
5. Sorts and files checks, notes, and other papers.
6. Records transactions in customer's accounts.

II. RESPONSABILIDADES

1. Tratar con el público
2. Recibir depósitos y pagar cheques
3. Clasificar y separar cheques
4. Balancear la caja al fin del día
5. Separar y archivar cheques, notas y otros papeles.
6. Saber usar calculadoras, máquina de escribir, etc.
7. Procesar los movimientos de dinero correspondientes a las cuentas de los clientes.

III. CORTESIA

El empleado del banco tiene que tratar con toda clase de gente. Es importante que sus relaciones con sus clientes sean agradables, serviciales, amables y corteses.

Además, debe practicar esto mismo con compañeros de trabajo y administradores.

Este ambiente de cordialidad hará que su trabajo sea más productivo y las tensiones y el cansancio sean menores.

El empleado que contribuye a crear este ambiente será muy valioso para el banco. Su actitud no pasará desapercibida y los administradores lo tendrán presente cuando se trate de ascensos o de aumento de salarios.

VOCABULARIO

ahorros	-savings
ambiente	-environment
anotaciones	-directions, -notations
clasificar	-to classify
cliente	-customer
consciente	-aware
depósitos	-deposits
endosar	-to endorse
específico	-specific
facilidad	-facility
firmar	-to sign
movimiento	-movement
personalidad	-personality
préstamos	-loans
procesar	-to process
provisional	-temporary
salarios	-salaries
seleccionar	-to select
superar	-to improve
tarjeta de reconocimiento de firmas	-signature card

VOCABULARY

aware	- consciente
customer	- cliente
deposits	- depósitos
environment	- ambiente
facility	- facilidad
loans	- préstamos
movement	- movimiento
note	- nota
personality	- personalidad
process	- procesar
salary	- salario
savings	- ahorros
signature card	- tarjeta de reconocimiento de firmas
temporary	- provisional
to classify	-clasificar
to endorse	- firmar
to improve	- mejorar o superar
to sign	- firmar
to select	- seleccionar

III. COURTESY

The bank clerk has to deal with all types of people. It is very important that his relations with the public be excellent. He or she is a key person and must be ready to help each person in a kind, courteous, and pleasant manner.

It is his or her responsibility to help create a pleasant environment with his fellow workers and administrators. This goodwill makes each employee more productive, lessens tensions, and causes less fatigue.

In the long run, the bank clerk with the ability to get along with people and a positive attitude will be considered for promotions or increases in salary.

The bank clerk remembers, also, to give full attention to the person he or she is addressing. In dealing with the customers, the bank clerk will give his customer undivided attention.

ACTIVIDAD I - Diálogo

Instrucciones: Dos estudieantes pueden representar el siguiente diálogo.

E= Empleado C= Sra. López

Empleado: Buenos días, puedo ayudarla en algo.

Cliente : Buenos días. Soy la Sra. López... Deseo abrir una cuenta de cheques.

Empleado: Quiere abrir una cuenta personal?

Cliente : Sí, señor. Me esposo y yo firmaremos los cheques.

Empleado: Muy bien. Aquí tiene esta tarjeta. Escriba la información que requiere y luego su esposo y Ud. la firman.

Cliente : Gracias. Regreso mañana. Adiós.

ACTIVIDAD II

Instrucciones: Dos estudiantes pueden actuar el siguiente diálogo.(Esta actividad es una continuación de la anterior.)

Empleado: Buenos días, Sra. López.

Cliente : Buenos días. Aquí tiene la tarjeta de reconocimiento de firmas y mi primer depósito.

Empleado: Muy bien. (Cuenta el dinero en efectivo, revisa que todos los cheques estén endosados, hace las anotaciones apropiadas en su calculadora y después hace un recibo del depósito).

Sra. López, aquí tiene el recibo de su depósito y la chequera provisional que puede usar mientras lleguen sus cheques. Le gustaría ordenar sus cheques ahora.

Aquí tiene algunos diseños. Puede escoger el que Ud. guste.

Cliente : Este, está bién. Me gustaría que se imprimiera en la esquina superior izquierda el nombre de mi esposo y el mío y la dirección completa.

Empleado: Muy bien. Así lo haremos. El banco le mandará la chequera por correo directamente a su casa.

Cliente : Excelente. Muchas gracias. Agradezco toda su ayuda.

Cliente : Adiós

Empleado: Adiós, Sra. López.

-Tape-

ACTIVITY I

Instructions: The following dialogue can be done by two students. One will be the bank clerk; the other will be a customer.

Clerk — Good morning, may I help you?

Customer: Good morning, I am Mrs. López. I want to open a savings account.

Clerk : That's fine, Mrs. López. Do you want a regular or a special account?

Customer: I want a regular account.

Clerk : Here is a signature card. Please fill in the necessary information.

Customer: Should my husband also sign?

Clerk : Yes, let him sign also. We need his signature on record, too.

Customer: I'll take the card and fill it out at home. I will return tomorrow morning.

Clerk : Fine, Mrs. López.

Customer: Thank you. Goodbye.

Clerk : You are welcome Mrs. López, goodbye.

ACTIVITY II

Instructions: Two students can do the following dialogue. (This activity is a continuation of the previous dialogue.)

Clerk : Good morning, Mrs. López.

Customer: Good morning. Here is my signature card. Is it all complete?

Clerk : Yes, Mrs. López. Everything is correct.

Customer: Here is my first deposit.

Clerk : Fine. (He counts the currency and the coins, sees that all checks are endorsed, he makes the proper transactions in his calculator, then issues a receipt for the deposit.)

Here are your receipts for the deposit and your passbook. Your first deposit has been entered already in the passbook. You can enter further deposits yourself. The bank will send you a statement every month. Every three months interest will be earned. You can add the interest to your passbook.

Customer: Do you have withdrawal slips?

Clerk : Here are some.

Customer: Thank you. You have been most helpful.

Clerk : It has been a pleasure doing business with you.

ACTIVIDAD III

Instrucciones: En esta actividad una persona de habla inglesa necesita llenar las formas para abrir una cuenta de cheques. Como estas formas están impresas solamente en español, será necesario que el empleado traduzca la información.

Sugerencia: Que un alumno traduzca la información oralmente mientras otro llene los espacios de las formas con su información propia. Use las formas en la siguiente página.

Nota: Se pueden duplicar estas formas para completar la Actividad III.

Firma	Firma
Nombre completo	Nombre completo
Nombre de pariente	Parentesco
Razón de cuenta	Nombre-Esposo / Relación
Dirección	Ciudad y Estado
Aprobado por	No. Seguro Soc. / No. Cta
Tarjeta de Conocimiento de Firmas	

BANCO DE SINALOA
5 de Mayo y Yaqui
Ciudad Obregón

A _____ de _____ de 19__

Nombre _____

NO. de Cuenta

En Moneda Nacional

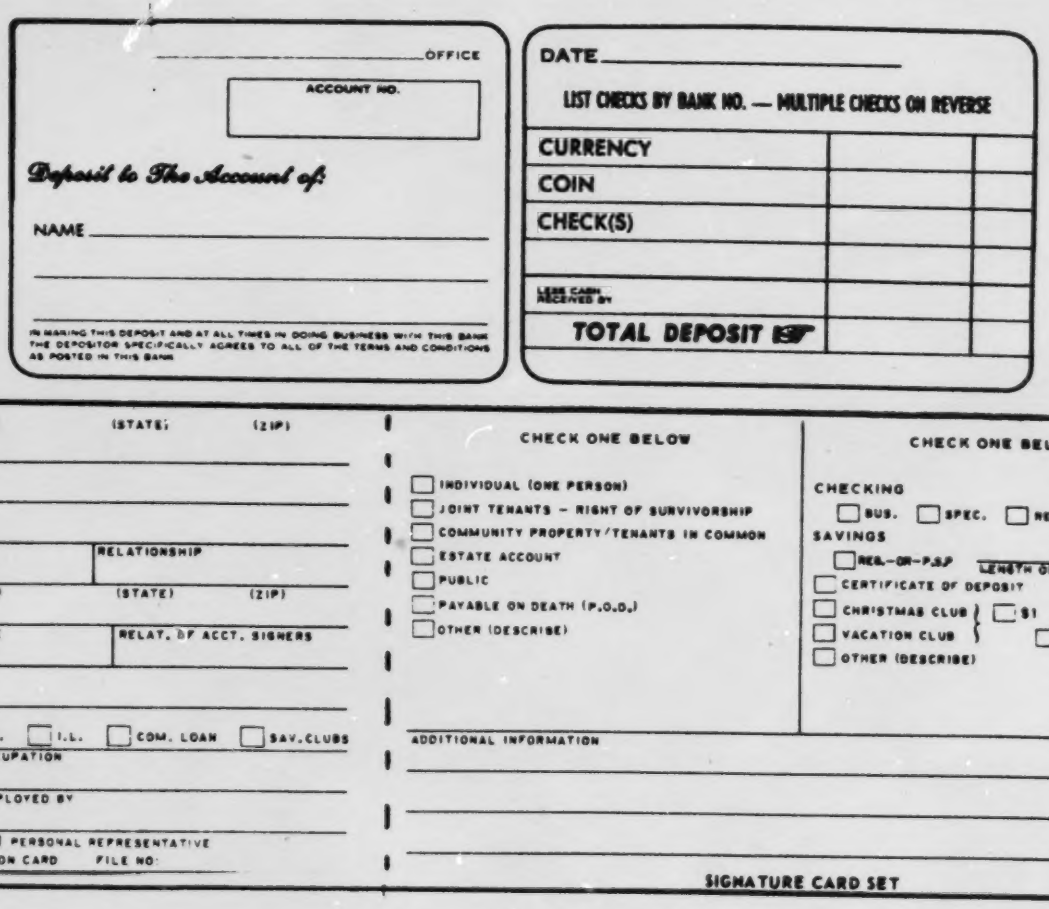
En Efectivo	
Documentos	
No.	
"	
"	
"	
Total del depósito	

Nota: Se pueden duplicar estas formas para completar la Actividad III.

ACTIVITY III

Instructions: A non-English speaking person wants to open a checking account. Translate the signature card and the deposit slip for him. (The bank has all paper work in English only.) Help him fill the proper information in the blanks.

Suggestion: Work with a classmate and orally translate the information on the card as he writes in his own personal information.



_____ OFFICE

ACCOUNT NO.

Deposit to The Account of:

NAME _____

IN MAKING THIS DEPOSIT AND AT ALL TIMES IN DOING BUSINESS WITH THIS BANK THE DEPOSITOR SPECIFICALLY AGREES TO ALL OF THE TERMS AND CONDITIONS AS POSTED IN THIS BANK

DATE _____

LIST CHECKS BY BANK NO. — MULTIPLE CHECKS ON REVERSE

CURRENCY		
COIN		
CHECK(S)		
LESS CASH RECEIVED BY		
TOTAL DEPOSIT		

HOME ADDRESS (STREET) (CITY) (STATE) (ZIP)

MAILING ADDRESS

NAME OF RELATIVE OR FRIEND | RELATIONSHIP

ADDRESS (STREET, P.O. BOX) (CITY) (STATE) (ZIP)

REASON OPENED | SPOUSE'S FIRST NAME | RELAT. OF ACCT. SIGNERS

ADDRESS OF P.O.D. PAYEE

OTHER SERVICES:
☐ CHK ☐ SAV ☐ TRUST ☐ SAFE DEP ☐ R.E. ☐ I.L. ☐ COM. LOAN ☐ SAV. CLUBS

1 OCCUPATION | 2 OCCUPATION

1 EMPLOYED BY | 2 EMPLOYED BY

LETTERS OF ☐ CONSERVATORSHIP ☐ GUARDIANSHIP ☐ PERSONAL REPRESENTATIVE ARE ON FILE TO SUPPORT THIS AUTHORIZATION CARD FILE NO:

CHECK ONE BELOW

☐ INDIVIDUAL (ONE PERSON)
☐ JOINT TENANTS - RIGHT OF SURVIVORSHIP
☐ COMMUNITY PROPERTY/TENANTS IN COMMON
☐ ESTATE ACCOUNT
☐ PUBLIC
☐ PAYABLE ON DEATH (P.O.D.)
☐ OTHER (DESCRIBE)

CHECK ONE BELOW

CHECKING
☐ BUS. ☐ SPEC. ☐ REGULAR ☐ COL. PLAN

SAVINGS
☐ REG.-OR-P.S.P LENGTH OF TERM
☐ CERTIFICATE OF DEPOSIT
☐ CHRISTMAS CLUB ☐ $1 ☐ $2 ☐ $3
☐ VACATION CLUB ☐ $5 ☐ $10
☐ OTHER (DESCRIBE)

ADDITIONAL INFORMATION

SIGNATURE CARD SET (TUMBLE)

243

244

ACTIVIDAD IV

El Sr. Alfredo Valenzuela es uno de los capitalistas más importantes de Ciudad Obregón. Su cuenta es una de las más importantes que el banco tiene. La siguiente carta fue recibida. Como Ud. es el único empleado bilingüe, tendrá que traducirla al inglés y pasarla al Departamento de Reclamos.

VOCABULARIO	
bilingüe (empleado)	- bilingual (employee)
capitalista	- capitalist
diferencia	- difference
error	- mistake
estado de cuenta	- statement
reclamo	- claim
traducir	- translate
último	- last

EMPRESAS VALENZUELA DEL NOROESTE
Sonora y Morelos
Ciudad Obregón, Sonora
Junio 4, 1978

First National Bank of Arizona
1780 First Avenue
Phoenix, Arizona 85009

Estimados señores:

Acabo de recibir el último estado de cuenta de ahorros de su banco.

Noto una diferencia de $1,000 entre el balance del estado de cuentas y el de mi libro de de ahorros. Ya he revisado mi libro de ahorros y no encuentro el error.

Serían ustedes tan amables de revisar el movimiento de mi cuenta por los últimos dos meses. Yo estaré en Phoenix el 30 de junio e iré allí para aclarar este asunto.

Atentamente,

Alfredo Valenzuela

VOCABULARY	
facilities	- facilidades
following	- siguiente
move	- cambiarse de casa
prospective buyer	- posible comprador
to inform	- informar
to translate	- traducir
trust	- fideicomiso
winter	- invierno

ACTIVITY IV

Instructions: Since you are the only bilingual employee in the bank, you are given the following letter to be translated in Spanish for the Trust and Savings Manager.

EARL PUMPKIN COMPANY
1741 Fairview
Tucson, Arizona 85703
June 21, 1978

Banco Nacional de México
Avenida López Mateos 47
Guadalajara, Jalisco
MEXICO

Gentlemen:

My wife and I plan to move to Guadalajara next winter. We plan to live in the American Colony near Chapala.

Could anybody at the bank inform me what facilities your bank offers to finance real estate in that city.

Presently, we own the house we live. It has a value of $75,000. We already have a prospective buyer for it. In addition we have a savings account of $20,000 plus bonds and stocks that total $10,000.

Sincerely yours,

Earl Pumpkin

ACTIVIDAD V

CAMBIO DE MONEDA - La devaluación de la moneda y su inestabilidad causa problemas que el empleado del banco debe estar preparado a resolver.

Actualmente (Junio, 1978)

1 dollar compra 22.64 pesos

1 dollar se vende por 22.90 pesos

Ejemplo:

Para convertir $20 en moneda mexicana, multiplique 22.64 pesos por $20 y recibirá 452.80 pesos. *$22.64 (M.N.) x $20 (U.S.) = $452.80(M.N.)

Si tengo 1000 pesos y lo quiere convertir a dólares, divido 1000 entre 22.90 y recibiré 44.10 dólares. $1000 ÷ $22.90 = $44.10

Nota: Se puede usar: $ (una línea por el signo de dolar) para indicar pesos.

$ (dos líneas) para indicar dólares

* U.S. = U.S. dólares

* M.N. = Moneda nacional, México

Resuelva en una hoja por separado los siguientes problemas usando la tarifa de cambio de junio, 1978.

Promblema 1

El Sr. López quiere comprar 50 doláres. ¿Cuánto dinero mexicano tiene que dar el Sr. López?

Problema 2

El Sr. Jiménez va a Guaymas; por lo tanto desea cambiar $200 en dinero mexicano. ¿Cuánto dinero recibe el Sr. Jiménez?

Problema 3

La Sra. Sánchez trae un cheque de 500 pesos y desea cambiarlo en dólares. ¿Cuánto recibe la Sra. Sánchez?

VOCABULARIO

cambio	- change
devaluación	- decrease in value
inestabilidad	- unstable
peso	- Mexican monetary unit

ACTIVITY V

Change dollars to pesos and vice-versa.

The devaluation of Mexican money and its fluctuations causes problems. The bank clerk must be aware of the changes of the peso everyday; otherwise, he may have problems with the bank or with the customer.

The rate of exchange today (June, 1978) is:

1 dollar buys 22.64 pesos

1 dollar sells for 22.90 pesos

Example:

$30 in pesos will be 22.64 times 30 or equal to 679.20 pesos.

$30 (M.N.) x 22.64 = $679.20 (U.S.)*

900 pesos will be 900 divided by 22.90 or equal $39.35.

$900 (M.N.) ÷ 22.90 = $39.35 (U.S.)

Note: You may use: **$ (one line through the dollar sign) indicate pesos
* $ (two lines) to indicate dollars.

*U.S. = U.S. currency
*M.N. = Mexican currency **Used occasionally (unofficially) to differentiate between dollars and pesos.

251

Solve the following problems.

Problem 1

Mr. López needs $80 (dollars). How much Mexican money must he pay?

Problem 2

Mr. Lewis is going to Guaymas. He want to change $300 (dollars) in pesos. How much in pesos should he receive?

Problem 3

Mrs. Sánchez has a check of 800 pesos. She wants to change it to dollars. How much should she receive?

VOCABULARY	
change	- cambio
decrease in value	- devaluación
unstable	- inestabilidad

252

UNIT II

DEPENDIENTE : SALES CLERK

INFORMACION

No hay carrera más importante que la de vender. Los vendedores son el eslabón que enlaza al que produce con el que lo vende alrededor del mundo. Se encuentran en todas partes. Es una sociedad muy sencilla donde todos trafican cambiando sus mismos productos. El vendedor no es muy importante, pero en una sociedad tan compleja como la nuestra no podemos sobrevivir sin el vendedor. Una persona entre cuatro en los Estados Unidos trabajaen este oficio o en oficios relacionados con el mismo.

Muchas veces el que produce no tiene contacto con el que lo va a comprar. Su producto es adquirido por el que vende al por mayor. El, a su vez, negocia con el que vende al por menor, y al fin el producto llega a las manos del consumidor.

El que vende al por menor pone en las manos del consumidor una gran variedad de productos.

Todo es atractivo y está en un sitio accesible. Así el comprador ahorra tiempo y esto es de suma importancia.

Hay una variedad inmensa de empleos relacionados con la venta. Primero, uno piensa en el simple acto de vender. Pero el producto se tiene que transportar físicamente por avión, vapor,

tren, o camión hasta que llega a las manos del que vende al por menor. Muchas veces el producto no se puede usar inmediatamente y por lo tanto se tiene que almacenar. El producto y los trabajadores tienen que ser asegurados. Es necesario hacer propaganda para el producto. Se tiene que empaquetar y enseñar. Sólo después de todo esto, el producto llega a manos del vendedor.

Muchas veces los que compran pagan en abonos y hay compañías financieras que se encargan de los pagos. Esto requiere mucha documentación, registrar archivar, y arreglo de cuentas. Hay un puesto especial para cada gusto, habilidad, educación, o instrucción práctica en el vender. Hay varios modos de vender. Uno que se ha vuelto a popularizar es vender por medio de catálogo. Es un sistema que ahorra tiempo y esfuezo. También produce gran número de ocupaciones lucrativas para trabajadores bien entrenados. Hay gente con destreza en la ténica de anuncios, artistas, empacadores, y tenedores de libros.

El vendedor que viene cara a cara con el comprador tiene que vender no sólo productos sino que también servicios. Un vendedor tiene que ser amigable, amable y digno de confianza. El vendedor tiene que poseer la habilidad de comunicación. Esto es tan importante como una buena personalidad y una aparicia impecable. La comunicación requiere dos personas y el vendedor debe saber oír y también saber hablar.

Un buen vendedor conoce a fondo el producto o el servicio que vende. Su entusiasmo debe ser sincero, y sólo cuando cree en su producto puede ser eficiente.

Hay otros deberes que un buen vendedor debe cumplir, especialmente en un negocio pequeño. Puede recibir y examinar los productos recibidos. Estos regularmente se tienen que evaluar, cifrar, y marcar con un rótulo. También deberá corregir las deficiencias en el almacén y también deberá

notificar cuáles productos están por agotarse.

SALES CLERK : DEPENDIENTE

INFORMATION

There is no more important occupation than that of sales personnel. They are the link between the producer and the consumer and one finds them everywhere. In a very simple society where barter is the method of business the saleman is of little importance, but in the complex society in which we live today we cannot exist without him. One person out of four in the United States works in some sales oriented field.

The producer often does not come in contact with the consumer. His product is sold mainly to a wholesaler. The wholesaler in turn sells to the retailer. The product is available to the consumer as the final step in the process of supply and demand.

The retailer makes available a variety of products in one convenient location. This is time-saving for the consumer.

There is a vast variety of jobs related to the field of selling. First there is selling itself. The goods must be transported physically to retailers by plane, ship, train or truck. Often the goods cannot be used immediately and therefore they have to be stored. The goods and the workers must be insured. The goods must be advertised, packaged, and displayed. When finally the goods are sold, often they must be installed and serviced.

Many times the purchases are financed by a credit system. This involves much record keeping and accounting. There is a special job for people of every taste, capability, training and education.

There are different types of saleswork. Catalogue retailing has made a comeback for consumers who want to save time and effort. This produces the need for many highly trained people. People skilled in advertising techniques, in artistic layouts, and in the task of mailing and account keeping.

The salesman who comes face to face with the public must sell not only goods but also services. A salesman should be friendly, agreeable, and reliable. The salesman must have the ability to communicate. This is just as important as personality and appearance. Communication runs in both directions. A salesman must be a listener as well as a good speaker.

A good salesman knows the product or the service he is selling. He is sincere in his enthusiasm for it. To be an effective salesman you must believe in what you sell.

There are other duties that a good salesman must assume especially in a small business. He might receive and check the goods ordered for him to sell. These goods usually need to be priced, marked, coded and tagged. Probably he also should be aware of shortages in the stock room, and he should order or have ordered necessary replacements.

ACTIVIDAD I - Diálogo : ACTIVITY I - Dialogue

Instrucciones: Lea el diálogo siguiente, óigalo en la cinta, escoja un compañero y practíquelo.

Instructions: Read the following dialogue and study it. Choose a partner and practice the dialogue.

- Tape -

(V) VENDEDOR (Saleman) (C) CLIENTE (C) (Customer)

V: Buenas tardes. ¿En qué puedo servirle?
V: Good afternoon. May I help you?
C: Vi un anuncio en el periódico de esta mañana, y a qué buena hora; porque el refrigerador se me descompuso ayer.
C: I saw your ad in this morning's paper and it came at a convenient time because yesterday my refrigerator broke.
V: Eso es terrible con este calor. ¿De qué marca es? ¿No lo puede mandar componer?
V: That is terrible in this heat. What kind is it? Can't you have it fixed?
C: Es un Freezmore, pero lo tengo hace muchos años y quiero uno nuevo.
C: It is a Freezmore, but I had it for many years and I want a new one.
V: Me alegro que haya tenido servicio satisfactorio en su Freezmore, y que usted quiera otro.
V: I am glad that you have had satisfactory service from your Freezmore and that you want another one. I am also glad we have a real bargain to offer.
C: Por favor, ¿Me muestra el modelo que está de venta? Me gustaría uno amarillo con accesorio para hacer hielo.
C: Will you please show me the model advertised on sale? I would like one that was harvest gold with an ice maker.
V: Está de suerte. Tengo el modelo exacto que Ud. quiere. Me refiero a uno que no forma escarcha. Tiene congelador grande con puerta separada. Yo sé que le va a gustar
V: You are lucky. I have the very model you want. The one I speak of is frost-free. It has a larger freezer with a separate door. I know you will like this.
C: El refrigerador que tengo ahora es de catorce pies cúbicos, y yo creo que es demasiado pequeño. Me gustaría uno de más o menos veinte pies cúbicos.
C: My present refrigerator is fourteen cubic feet and I think it's too small. I would like something around twenty cubic feet.
V: ¿Cree Ud. que uno de veinte pies cúbicos sea bastante grande? ¿Cuántos son de familia?
V: Do you think, twenty feet would be large enough? How large is your family?
C: Somos nada más cuatro, mi esposo, dos chicos que todavía no cumplen los veinte años y yo.
C: There are four of us, but this includes two teenagers.

V: Quizá fuera mejor que se llevara el de veinticuatro pies cúbicos.
V: Perhaps it would be better if you took the twenty-four cubic feet one.
C: ¿Cuál es la diferencia en el precio?
C: What is the difference in price?
V: La diferencia es muy pequeña, sólo cincuenta y ocho dólares.
V: The difference is very little, only $58.
C: Creo que puedo comprar el más grande. ¿Me lo enseña?
C: I believe I could use the larger one. May I see it?
V: Por supuesto. Aquí lo tiene.
V: Of course. Here it is.
C: ¡Ay! ¡Qué bonito! Me lo llevo y al contado.
C: Oh! How pretty! I will take it.
V: ¡Qué bueno! Se lo puedo entregar mañana por la mañana. ¿En qué más puedo servirle, señora?
V: Great! I can have it delivered tomorrow morning. Will there be anything else, ma'am?
C: Gracias, nada más. Estaré en casa todo el día mañana.
C: No, thank you. I will be home all day tomorrow.
V: Muchísimas gracias.
V: Thank you very much.

VOCABULARIO

accesorios	- accesories
acumular	- to accumulate
adelantarse	- to anticipate
adecuado	- adequate
anticipado	- prospective
anular	- to nullify
anuncio	- advertisement
asociar	- to affiliate
catálogo	- catalogue
comunicación	- communication
despliegue	- display
determinar	- to determine
distribución	- distribution
entereza	- integrity
fianza	- commitment
inventario	- inventory
cliente	- customer
mercancía	- merchandise
por mayor	- wholesale
por menor	- retail
precedente	- preceding
precio	- price
productor	- producer
promoción	- promotion
reembolso	- reimbursement
rellenar	- replenish
responder	- to warrant
torcido	- distorted
comprador	- consumer
vendedor	- salesman

ACTIVIDAD II - Complete las oraciones siguientes con una palabra del vocabulario.

1. En una tienda pequeña se vende_____.
2. Su_____compra muchos muebles.
3. Recibe un_____en el correo cada mes.
4. En el periódico vi un_____de los vestidos nuevos.
5. La_____nueva llegó por avión ayer.
6. Hizo un_____de todo lo que tenían en el almacén.
7. Tiene productos_____para sus clientes.
8. Muchas veces el_____no conoce.
9. El_____hace un papel importante en la vida de hoy en día.
10. En las tiendas pequeñas es necesario_____ _____sus provisiones con frecuencia.
11. También es necesario_____lo que necesitan los clientes.
12. Recibió un_____por la mercancía que devolvió.

VENGA A ITALIA

LA HOSPITALIDAD ES UN ARTE

Famosas ciudades, playas, montañas y lagos--Italia lo tiene todo. Encontrará tesoros de arte increíbles e historia en todos lados y mucho más.

Italia ofrece ópera, música popular, ropa de última moda, juegos, vinos sin par, ciudades grandes, y pueblitos.

Pero lo más importante será que cuando vuelva a casa Ud. recordará la hospitalidad y la sincera bienvenida que Italia le ofrece. Consulte con su agente de viajes.

Oficina de Turismo del Gobierno Italiano.

ACTIVIDAD III - Como usted ve hasta un país hace propaganda. Estudie la publicidad anterior y conteste las preguntas en oraciones completas. (Las respuestas pueden variar.

1. Después de estudiar el anuncio, ¿le dan ganas de ir a Italia?

_____

_____

2. ¿Ofrece atractivos para sólo un tipo de viajero?

_____

_____

3. ¿Serán los extranjeros bienvenidos en Italia?

_____

_____

4. Nombre cinco cosas que Italia ofrece a Ud.

_____

_____

ACTIVIDAD IV -

Un vendedor tiene que conocer a sus clientes y también tiene que saber qué es lo que hace que un cliente compre. El sabe que su cliente compra para satisfacer un deseo o para colmar una necesidad. Casi siempre el cliente se hace estas preguntas a sí mismo:

1. ¿Por qué debo comprar?
2. ¿Qué tipo, marca, o estilo debo comprar?
3. ¿Dónde debo comprar?
4. ¿Cuánto debo comprar?
5. ¿Cuándo debo comprar?

El buen vendedor toma cada una de estas preguntas para sí mismo, y trata de contestarlas al hablar con su cliente.

Después de estudiar lo anterior, complete las oraciones siguientes.

1. Todo el mundo hace una compra para_____ _____un deseo o para_____ una necesidad.
2. El vendedor_____tiene que _____ _____ a su cliente.
3. El vendedor trata de_____todas las preguntas del_____.
4. El cliente se pregunta_____ y_____ _____debe comprar.
5. El comprador sabe que_____y _____le gustan.
6. Es necesario saber_____cuesta la mercancía.
7. Sin pensarlo el comprador se hace _____ _____a sí mismo.
8. El vendedor puede_____más si sigue esta rutina.
9. El vendedor sabe_____quiere que el cliente compre lo que quiere.
10. El cliente tiene un_____o una _____para comprar algo.

ACTIVIDAD V - Traduzca al inglés.

Porque el comprador tiene tanto de donde escoger es necesario que el vendedor lo interese en su producto. Hay varios métodos de hacer esto, pero el más popular es por medio de anuncios en los periódicos y en las revistas. Los anuncios no aparecen sólo por estos medios sino que se verán por todas partes: en la televisión, en el radio, en los trenes, en los autobúses, etc.

ACTIVIDAD V - Continuación

Los anuncios por lo común promueven a una tienda o a un producto. Enseñan de una manera sútil la personalidad de la cosa anunciada. También le dice al interesado la calidad, el precio, y el estilo del producto. En años pasados la gente era más crédula y los anuncios eran menos refinados, pero hoy en día cuando todo el mundo está cansado de los anuncios, estos tienen que ser una obra de arte.

La creación de un anuncio es un empleo que requiere mucho tiempo y mucha ingeniosidad. La obra de un artista y un fotógrafo es unida a la obra de un escritor por alguien que entiende las reglas del diseño. Después se pasa a otra persona que sabe dónde puede aparecer el anuncio con mayor ventaja. Después otra persona tiene que calcular si ha valido la pena.

Todo esto cuesta mucho dinero y las tiendas pequeñas no lo pueden gastar. Las compañías grandes que producen lo que venden, muchas veces les ayudan a pagar los anuncios de sus productos y con promociones de diferentes tipos. Todo esto es arreglado por una agencia de publicidad. Este es un negocio grande y lucrativo.

Todo esto tiene que ser dirigido por expertos. Los anuncios tienen que dar una imagen lisonjera de la tienda o del servicio, y un error puede ser muy costoso.

ACTIVIDAD VI

Conteste las siguientes preguntas refiriéndose a la actividad V. (Las respuestas pueden variar.)

1. ¿Cuál es el método más popular de interesar al cliente?

_____

_____

2. Escriba cinco lugares donde uno puede encontrar un anuncio.

_____

_____

3. ¿Qué se anuncia más comunmente?

_____

_____

4. ¿Qué le dice el anuncio al comprador?

_____

_____

5. ¿Han cambiado los anuncios en los últimos tiempos?

_____

_____

6. Nombre a tres personas que pueden crear un anuncio.

_____

_____

VOCABULARY

accesories	- accesorios
to accumulate	- acumular
adequate	- adecuado
advertisement	- anuncio
to affiliate	- asociar
to anticipate	- adelantarse
catalogue	- catálogo
commitment	- fianza
communication	- comunicación
consumer	- consumidor
customer	- cliente
to determine	- determinar
display	- despliegue
distorted	- torcido
distribution	- distribución
integrity	- entereza
inventory	- inventario
merchandise	- mercancía
to nullify	- anular
preceding	- precedente
price	- precio
producer	- productor
promotion	- promoción
prospective	- anticipado
reimbursement	- reembolso
to replenish	- rellenar
retail	- por menor
salesman	- vendedor
to warrant	- responder
wholesale	- por mayor

ACTIVITY VII

Today the majority of stores mark all of their merchandise. Some things such as groceries are marked with only the selling price. There are other things, however, where it is convenient to know the cost as well as the selling price. Obviously the merchant does not want the customer to know his cost so he uses a code. He chooses a ten letter word or name and gives each letter a number as follows:

MARGY	S	HUNT
12345	6	7890

A dress may be marked with a price of $78.60, and above the price will appear the letters "RU." They mean nothing to the buyer, but their meaning is clear to the sales clerk. Select a word or a name to make up your own code (remember that all your letters must be different) and make the tags for the following.

1. Price: $ 35.25 Cost: $ 23.25
2. Price: $176.98 Cost: $ 83.19
3. Price: $ 80.50 Cost: $ 33.75
4. Price: $788.95 Cost: $468.20
5. Price: $ 32.65 Cost: $ 15.99

PERFORMANCE H. D.
3383 N. Richey Blvd.
TUCSON, AZ 85716
Phone 795-5910

SOLD BY DAN DATE 7/28/--
NAME Louis McGregor
ADDRESS 1926 Sylvia Ave.

CASH	C.O.D.	CHARGE	ON ACCT.		
4				qt. oil @ 1.50	6 00
1				decal	1 50
1				oil filter	3 50
					11 00
				6% TAX	60
					11 60

RECEIVED BY

No 3847 *Thank You*

All claims and returned goods MUST be accompanied by this bill.

PERFORMANCE H. D.
3383 N. Richey Blvd.
TUCSON, AZ 85716
Phone 795-5910

SOLD BY DAN DATE 7/28/
NAME Allen Brown
ADDRESS 312 E. Drachman

CASH	C.O.D.	CHARGE	ON ACCT.		
1				chain guard	19 95
1				gasket set	10 95
3				qt. oil @ 1.50	4 50
1				oil filter	3 50
1				patch	4 00
					42 90
				6% tax	2 57
					45 47

RECEIVED BY

No 3849 *Thank You*

All claims and returned goods MUST be accompanied by this bill.

PERFORMANCE H. D.
3383 N. Richey Blvd.
TUCSON, AZ 85716
Phone 795-5910

SOLD BY DAN DATE 7/28/--
NAME Manuel Encizo
ADDRESS 2323 E. 3rd. Street

CASH	C.O.D.	CHARGE	ON ACCT.		
1				Chain	29 95
1				Chain Lube	2 95
1				air filter	10 95
					43 75
				6% TAX	2 63
					45 38

RECEIVED BY

No 3848 *Thank You*

All claims and returned goods MUST be accompanied by this bill.

A good saleman must be accurate. Is the total of #3847 correct?_____No. 3848?_____
No. 3849?_____ If the answer is "NO", make the necessary corrections. Do you think you would hire Danto work in your store?

ACTIVITY IX

Complete these sentences using one of the words in the vocabulary.

1. Yesterday I received three seed_____ in the mail.
2. They tell the clerks that the_____ is always right.
3. It is hard to_____how much to order.
4. The_____of the store was well known.
5. He received the_____for the returned goods by mail.
6. This store was an_____of a large chain.
7. The saleman was called in to meet a _____ _____buyer.
8. They needed so much paper that they went to a _____house.

ACTIVITY X

Circle the right word to complete the sentence.

1. The soap company sent the small store a fine (inventory, display) for their windows.
2. The (retail, wholesale) store did a great deal of business with children.
3. The salesman had to have good (prospective, communication) with his customers.
4. The (salary, price) of the merchandise was listed.
5. The (advertisement, inventory) appeared in the magazine.
6. We have (distorted, adequate) supplies on hand.
7. It was necessary to (anticipate, nullify) the needs of the people.
8. The (producer, consumer) used the merchandise.

ACTIVITY XI

The preceding advertisement appeared in a popular magazine. Study it carefully and then circle "T" for true or "F" for false.

1. T - F The advertisement tells where you can buy the items.
2. T - F You can pack rapidly if you own these.
3. T - F You can get these items in several colors.
4. T - F You can buy a set in black.
5. T - F There are more matching items than those shown in the picture.
6. T - F These may be purchased in silk.
7. T - F These are planned especially for a woman who travels.
8. T - F These should not be given as gifts.
9. T - F This ad is not for you if you do not wear glasses.
10. T - F "Celebrity" is the brand name of all the items.

ADMINISTRADOR DE HOTEL : HOTEL DESK CLERK

UNIT 12

INFORMACION

El viajar siempre ha sido una parte importante en la vida americana. Así como han cambiado los medios de viajar han cambiado también los lugares donde un viajero se aloja. Cuando uno viajaba ordinariamente por tren o por vapor los hoteles florecieron, pero con la venida del automóvil el motel vino al mundo. Hoy día los moteles varían en cuanto a tamaño y elegancia.

Estos moteles ofrecen un campo vasto de empleos. En primer lugar está el puesto de administrador. El tiene que vigilar cada faceta de la organización que se llama "Motel". Además de tener la habilidad de encontrar al público cara a cara tiene que ser un buen patrón. Los empleados que trabajan bajo su dirección son de muchos tipos y tienen una vasta extensión de responsabilidades. El se tiene que comunicar con todos y lo tiene que hacer eficientemente.

Muchas veces hay otros empleados en la oficina. Un contador o un tenedor de libros que lleva las cuentas de todos los gastos y de todas las entradas. Todos los días deposita el dinero recibido y paga los gastos. Hace la lista de sueldos para pagar a los empleados y llena las formas que el gobierno requiere. Todas estas son tareas difíciles pero muy necesarias.

La primera persona que da la bienvenida a un huésped es la recepcionista. Tiene que haber una recepcionista a todas horas. Por eso la mayoría de los moteles tienen a lo menos tres, y trabajan en turnos. La recepcionista tiene que cuidar de las reservaciones y de las confirmaciones. Ella asigna los cuartos y lleva cuenta de los gastos efectuados por cada uno de los huéspedes, así como cuentas de servicio del cuarto: teléfono, restaurante, cantina y lavandería. Tiene que llevar las cuentas al corriente para que un huésped no tenga que esperar demasiado. Ella es capaz de hacer una compostura pequeña en los cuartos. En una

En una emergencia está lista y puede limpiar un cuarto o ayudar en el restaurante. También se encarga de que el ama de llaves sepa cuales cuartos están en uso. Se encarga del tablero de teléfonos, acepta órdenes para servicio en el cuarto, recibe mensajes y se encarga de dárselos al huésped.

Por supuesto su deber más importante es recibir a los huéspedes. Tiene que comunicarse agradablemente con el público. Cuando llega un huésped le ayuda a completar la forma de registro porque esta información es muy importante. Requiere el nombre del huésped, su dirección, y el número del cuarto que se le ha destinado. Con esta información lo puede localizar inmediatamente.

La recepcionista debe conocer bien la ciudad donde trabaja. Debe poder auxiliar a un huésped en como encontrar un sitio, por ejemplo a su convención o a la oficina de un amigo, a un servicio, como a un buen mecánico, a un médico o a una tienda.

Muchas veces un motel incluye un restaurante como una parte de sus servicios. La anfitriona trabaja en cooperación con la recepcionista. Ella vigila a las meseras, toma reservaciones, y órdenes para el servicio de cuartos. Ella asigna las mesas y sienta a los huéspedes. Cuando las meseras están muy ocupadas les ayuda en todo lo que puede. Ella es necesaria e importante para el bienestar de los huéspedes. No sólo ella, sino cada trabajador contribuye al buen funcionamiento del hotel y cada uno coopera un poco a la perfección del servicio que ofrecen la gran variedad de moteles que existen.

HOTEL DESK CLERK : ADMINISTRADOR DE HOTEL

INFORMATION

Travel has always played a part in the life of America, and just as the means of travel have changed so have the places where the traveler stops have changed. When travel was mostly by train or ship the hotels flourished, but with the advent of the automobile the motel came into existence. Today motels vary in size and in elegance.

Motels offer a wide field of employment. Besides the obvious housekeeping duties there are a number of office positions. First in order is the manager who oversees every facet of the working of the motel. Besides being able to meet the public he must be a good boss. The employees who work under him are of many types and have a wide range of responsibilities. He must communicate with all of them effectively.

Often there are other office workers. An accountant or bookkeeper keeps a record of all expenditures and receipts. She makes daily deposits of cash received, pays expenses as required, makes up the payroll, and fills out the forms required by the government. All of these are difficult but necessary chores.

The first person to greet a guest is the desk clerk. There must be a desk clerk at the desk at all times, so most motels have at least three working in shifts. The desk clerk must take care of reservations and confirmations. She assigns rooms and keeps an account of extra charges which a guest may incur, such as room service, telephone, restaurant and bar bills, and laundry service. She must keep the account up to date so that when a guest leaves there will be no inconvenient delay. She is able and willing to assume the responsibility of making minor repairs in the rooms, cleaning a room if necessary, helping in the restaurant, and keeping the housekeeper informed of the rooms in use. She takes care of the switchboard and relays room service orders. She takes messages and makes certain that the guest receives them.

Of course her most important duty is to receive the guests. She must be able to communicate very well with the public. When the guest arrives she is helping in completing the registration forms since the information is very important. It gives the guest's name, address, and room number assignment. From this the guest can be located immediately.

She should be well acquainted with the city where she is employed. She should be willing and able to direct a guest to a certain location--to convention headquarters or to his friend's office--or to a certain service--to a good mechanic, to a doctor, or to a good department store.

Many motels include a restaurant as a part of their service. The hostess works in cooperation with the desk clerk. She supervises the waitresses, takes reservations, seats guests, and takes orders for room service. During the rush hour she gives the busy waitresses all of the assistance that she can. She is necessary and important to the welfare of the guest, but every worker contributes to his comfort, and each adds his bit to the perfection of service offered by so many motels.

ACTIVIDAD I - Diálogo : ACTIVITY I - Dialogue

Instrucciones: Lea el diálogo siguiente, óigalo en la cinta, escoja un compañero, y practíquelo.

Instructions: Read the following dialogue and study it. Choose a partner and practice the dialogue.

(R) RECEPCIONISTA (Desk Clerk) (H) HUESPED (Guest)

H: Buenas tardes. Acabo de llegar a la ciudad y me he estacionado directamente enfrente. ¿Está bien?
H: *Good afternoon. I have just arrived in town, and I am parked in front. Is that all right?*
R: Sí, cómo no. ¿En qué puedo servirle?
R: *Yes, indeed. What may I do for you?*
H: Me gustaría un cuarto, pero primero quiero saber los precios.
H: *I would like a room, but first would you tell me your rates?*
R: Por supuesto. ¿Viene Ud. solo?
R: *Of course. Are you alone?*
H: Sí, pero traigo a mi perro.
H: *Yes, but I have my dog with me.*
R: Admitimos perros bien entrenados, pero le pedimos un depósito de cincuenta dólares por los daños que puede causar.
R: *We allow well trained dogs, but a deposit for damage of fifty dollars is required.*
H: Eso está bien.
H: *That is fine.*
R: Los cuartos que dan a la alberca son de veinte dólares. Los que dan a la calle son de quince.
R: *Rooms facing the swimming pool are twenty dollars.....Those facing the street are $15.*
H: Está bien. Me gustaría un cuarto que dé a la alberca. ¿Hay restaurante y cantina en el motel?
H: *That is fine. I would like a room facing the swimming pool. Is there a restaurant and a bar in the motel?*
R: Sí, tenemos un restaurante excelente que se especializa en comida italiana, pero también sirven toda clase de comida americana.
R: *Yes, we have an excellent restaurant that specializes in Italian food, but you can get all kinds of American food as well.*
H: Estoy aquí para la exposición de perros. Necesito información para llegar al "Community Center"
H: *I am here for the dog show. I need directions for getting to the Community Center.*

285

286

R: Aquí tiene Ud. un mapa para orientarse. Muestra muchos sitios de interés de nuestra ciudad.
R: *Here, this map will help you. It points out many of our city attractions. Look, here we are here and this is where the Community Center is.*
H: ¿Sabe Ud. si hay otras personas aquí que van a concursar con sus perros?
H: *Do you know if there are other people here who are showing their dogs?*
R: Sí. Hay por lo menos dos. Le deseo mucha suerte con su perro.
R: *Yes. There are two at least. I wish you good luck with your dog.*
H: Muchas gracias.
H: *Thank you.*
R: Su cuarto es el número ciento catorce. Está al norte de la alberca.
R: *Your room is number one hundred twelve. It is at the north side of the pool.*

-Tape-

VOCABULARIO

alojarse	- to lodge	huésped	- guest
asignar	- to assign	manifiesto	- evident
aumentar	- to add	mecánico	- mechanic
ayudar	- to help	anfitriona	- hostess
bienestar	- comfort	por supuesto	- of course
cada	- each	quehaceres	- chores
contador	- accountant	registrar	- to register
contribuir	- to contribute	requerir	- to require
dirigir	- to direct	sitio	- location
eficientemente	- efficiently	tamaño	- size
encargarse (de)	- to take charge	turnos	- shifts
faceta	- facet	vapor	- ship
florecer	- to flourish	viajar	- to travel
gastos	- expenses	vigilar	- to oversee

ACTIVIDAD II

Escoja la palabra que determine mejor estas oraciones.

1. Los empleados hacen todo lo posible para el (mensaje, bienestar) de los huéspedes.
2. Al llegar a la ciudad desconocida tuvo que encontrar donde (alojarse, aumentar).
3. Los empleados trabajan por (facetas, turnos) en el motel.
4. Tiene muchos (quehaceres, sitios) esta mañana.
5. La anfitriona (florece, vigila) todas las meseras.
6. El contador le ayuda al (administrador, mecánico) a hacer las órdenes.
7. En un restaurante bueno le dan (la bienvenida, el vapor) a todos los huéspedes.
8. El señor espera (dirigir, viajar) por todo México.
9. Es (manifiesto, tamaño) que todos tienen que trabajar en un buen motel.
10. Quiero (pedir, aumentar) el número de empleados del motel.

ACTIVIDAD III - Traduzca al español.

On the lovely streets of Old San Juan in Puerto Rico there is room for one car or for three horses side by side. As you walk down the street you feel the presence of the conquistadores, and you are back in the 16th century. You see the same endless beaches, the same clear waters, and the same forested hills that they saw and you understand why they all wanted to return to the new world.

Today the tourist who go to Puerto Rico also want to return. There are many fun things to do. There is music and dancing. If you are the indoor type, there is entertainment by day or night. If you are the outdoor type, Puerto Rico is for you too. There are delightful excursiones on land and sea.

Why don't you come to Puerto Rico? An excursion leaves New York the tenth of every month. Prices begin at $357* per person, European plan. Call or write to any Hilton Hotel for details.

*1978 rates

ACTIVIDAD IV. Conteste las preguntas en oraciones completas y refiérase a la Actividad III. (Las respuestas pueden variar).

1. ¿Qué tan anchas son las calles de San Juan?

2. Nombre tes cosas que no han cambiado desde los días de los conquistadores.

3. ¿Quiénes querían volver a Puerto Rico?

4. ¿Tiene Puerto Rico atractivos para quien le gusta el aire libre o para quien desea quedarse dentro de casa?

5. ¿Qué pueden hacer los que prefieren el aire libre?

6. ¿De dónde salen las excursiones a Puerto Rico?

7. ¿Cuánto cuesta tomar esta excursión?

8. ¿Qué hay en Puerto Rico para entretener al que le gusta quedarse dentro de la casa?

ACTIVIDAD V - Escriba una oración usando la palabra y la situación sugerida. Los verbos se pueden cambiar de forma.

1. Asignar (la anfitriona y los meseros)

2. Dirigir (administrador, gastos del motel)

3. Eficientemente (asear los cuartos)

4. Huésped (lejos de casa)

ACTIVIDAD V - Continuación

5. Bienestar (buenas comidas, limpieza)

_____

_____

6. Bienvenida (todos los empleados, huésped)

_____

_____

7. Florecer (hoteles, años que fueron)

_____

_____

8. Ayudar (anfitriona, recepcionista)

_____

_____

9. Alojar (difícil, animal consentido)

_____

_____

10. Mensaje (perder, importante)

_____

_____

11. Vapor (años que fueron, hoy en día)

_____

_____

ACTIVIDAD VI - Escriba una contestación a la siguiente carta.

Motel Camino Real
600 Guatemala
México, D.F.
8 de agosto de 19___

Sr. Luis Rodríguez
340 E. Vermont
Phoenix, Arizona

Estimado señor:

He recibido su muy amable carta pidiendo datos acerca de nuestro motel. Está abierto todos los días del año. Los precios varían desde doce dólares ($12), hasta sesenta dólares ($60)por persona, según el tipo de alojamiento que desee. Tenemos buen estacionamiento donde se puede guardar su automóvil gratis. Si desea usted una guía se la podemos enviar. También tenemos buen restaurant en conexión con el motel.

Durante esta época del año estamos muy ocupados, pero si podemos con mucho gusto lo alojaremos sin reservación. Sin embargo si usted sabe cuando llegará a México sería mejor hacer una reservación.

Esperando sus noticias en un futuro no muy lejano quedo de usted como

S. S. S.

Emilio Tercero
Administrador

VOCABULARY

accountant	- contador
to add	- aumentar
to assign	- asignar
chores	- quehaceres
comfort	- bienestar
to contribute	- contribuir
to direct	- dirigir
each	- cada
efficiently	- eficientemente
evident	- manifiesto
expenses	- gastos
facet	- faceta
to flourish	- florecer
guest	- huésped
to help	- ayudar
hostess	- anfitriona
location	- sitio
to lodge	- alojar
mechanic	- mecánico
of course	- por supuesto
to oversee	- vigilar
to register	- registrar
to require	- requerir
shifts	- turnos
ship	- vapor
size	- tamaño
to take charge	- encargarse (de)
to travel	- viajar

ACTIVITY VII .- The letters in each word when rearranged will spell one of the words in the vocabulary. Rearrange them.

AFTEC	1.	_____
ELDCO	2.	_____
UNCITOOL	3.	_____
HUROLFIS	4.	_____
USGET	5.	_____
ZEIS	6.	_____
CCTTAANNUO	7.	_____
GESASEM	8.	_____
FITHS	9.	_____
LEPH	10.	_____

ACTIVITY VIII - Study the following advertisement from a recent magazine.

California to Europe

As low as $469 roundtrip.

Travel roundtrip Los Angeles to Luxembourg, in the heart of Europe, for as little as $469. From San Francisco, only $567.

Fly super coach fare from Los Angeles, or regular coach fare from San Francisco, to Chicago and connect with Icelandic to Europe.

And these fares offer the added bonus of stopover privileges in Chicago and Iceland, enroute to Luxembourg.

See your trav[illegible]t or write Dept. S, Icelandic Airlines, 210 Post Street, San Francisco, CA 94108 or call toll free 800-223-5500.

Prices based on 14-45 day stay; no advance purchase necessary. San Francisco only, night coach return. Fares subject to change.

Icelandic

LOWEST JET FARES TO THE HEART OF EUROPE OF ANY SCHEDULED AIRLINE.

Answer the following questions.

1. From what two cities may you start?

_____

_____

2. Is the fare the same from both of them?

_____

_____

3. Can you have lay-overs on this trip? If so, where can you stop?

_____

_____

4. Is the fare quoted a round trip to your starting point or to Chicago?

_____

_____

5. How long may you stay on this ticket?

_____

_____

6. Is this fare guaranteed for the summer?

_____

_____

296

297

ACTIVITY IX - A guest expects an accurate record of any message. Most motels have a form which may be used by the desk clerk. They may be like the following. Study them carefully then complete using the information suggested. Make you message concise.

1. A call received from Sam Leonard for Mrs. Sandra Morgan. He will call again. He is with Cecil's Chevrolet and he says that your car will need added repairs. If you want to call him, his phone number is 623-4200.

TO_____

DATE_____ TIME_____

WHILE YOU WERE OUT

_____

OF_____

PHONE_____

	TELEPHONED	PLEASE CALL	
	WANTS TO SEE YOU	WILL CALL AGAIN	
	WAS IN TO SEE YOU	RETURNED YOUR CALL	

MESSAGE_____

_____

_____

_____

_____

SIGNED_____

298

2. Julia Benson called twice for Mr. Hugh Meredith. The call came at 4:15. She wants you to call her at the Tennis Club where she is now, and where you were expected. The phone number of the club is 253-8666.

TO_____

DATE_____ TIME_____

WHILE YOU WERE OUT

_____

OF_____

PHONE_____

	TELEPHONED	PLEASE CALL	
	WANTS TO SEE YOU	WILL CALL AGAIN	
	WAS IN TO SEE YOU	RETURNED YOUR CALL	

MESSAGE_____

_____

_____

_____

_____

SIGNED_____

299

KEY TO ACTIVITIES

CLAVE PARA ACTIVIDADES DE UNIDAD I

ACTIVIDAD II

(body of letter)
I have a trip planned to Las Cruces for the last week in June and I would like to take advantage of this trip to discuss some business matters with you. Will you be able to see me? Any day of the week will be all right with me.

Please let me know what time would be convenient for you. This way I can use the rest of the time taking care of other business matters.

ACTIVIDAD III

HORA	NOMBRE Y COMPAÑIA	CITA PARA ASUNTO
9:00		
9.30		
10:CO		
10:30	Sr. Juan López (Hermosillo, Sonora)	

ACTIVIDAD IV (answers may vary)

(body of letter)
I have scheduled your appointment for Tuesday, June 27, 1978 at 10:30 a.m. I would also like to invite you to have lunch with me at 12 noon. You may let me know about lunch when you come to see me.

If the time for the appointment is inconvenient, please don't hesitate to let us know. I look forward to seeing you.

ACTIVIDAD V

Estoy ansioso de tener una cita con el Señor Alfredo Torres. ¿Puede señalarme cuándo podría ser ésto? Yo iré a ésa el viernes de esta semana.

ACTIVIDAD VI

Sugerencias:

A. llamar a American Airlines

B. decir la fecha y la hora de salida y regreso

C. dar el nombre completo y número de teléfono de su jefe

D. preguntar si los boletos serán entregados a la oficina

E. si los tiene que recoger

F. preguntar si puede hacer cambio de reservación se es necesario

G. decirle a la compañía aérea cómo se harán los pagos

H. informarle al jefe de todos los detalles

ACTIVIDAD VII

Sugerencias:

A. llamar al AAA

B. dar el nombre completo y número de teléfono del jefe

C. explicar la razón de su llamada y hacer énfasis sobre la necesidad en un cuarto en la zona menos ruidosa

D. preguntar si necesita hacer depósito

E. pedir que se lo confirmen

F. preguntar si hay necesidad de escribir una carta haciendo la reservación

G. informar al jefe de todos los detalles

KEY FOR ACTIVITIES FOR UNIT I

ACTIVITY II

(body of letter)
Pienso hacer un viaje a Puerto Rico el próximo semestre. Me interesa el programa bilíngüe que ustedes tienen en el departamento de idiomas de su Universidad.

Solicito permiso para visitar la Universidad y hablar con usted acerca de los cursos que ofrecen.

Cuando reciba su respuesta, yo haré los preparativos y reservaciones de mi viaje.

ACTIVITY III

HORA	NOMBRE Y COMAPÑIA	CITA PARA ASUNTO
9:00		
9:30		
10:00		
10:30	Mr. John Lopez (Hermosillo, Sonora)	

ACTIVITY IV

(body of letter)

Su cita es para el martes, 27 de junio, a las 10:30 a.m. También quisiera invitarlo a que coma conmigo a las 12 del día. Me puede avisar tocante ésto cuando me venga a ver ese día.

Si la hora de la cita es inconveniente, no deje de avisarnos. Espero verlo pronto.

ACTIVITY V

I am axious to have an appointment with Mr. Alfred Torres. Can you tell me when that would be possible? I will be there on Friday of this week.

ACTIVITY VI

Suggestions:

A. call American Airlines

B. state the date and time of departure and return

C. give boss's full name and phone number

D. will the tickets be delivered to the office?

E. find out if you are able to change reservation if you need to

F. let airlines know how tickets will be paid

G. let your boss know all the details involved.

ACTIVITY VII

Suggestions:

A. call AAA

B. give you boss's full name and telephone number

C. give the purpose of the call and specify the quiet area (of room)

D. ask if deposit is required

E. ask for confirmation

F. ask if you need to write a letter of confirmation

G. let your boss know all the details

Unit 2

II. 1. comezón
2. remedio
3. vacuna
4. apéndice
5. acne

III. Traduzca al inglés
Translate to English

Pino 278
La Reforma, Sonora
April 6, 19--

To who it may concern:

This letter introduces Mrs. Emma Orozco. Mrs. Orozco has been under my care for the last five years. During this time she has had difficulties with ulcers. I have recommended a strict diet for her, but she has not improved as I expected.

Perhaps an operation will be advisable. For your use, I enclosed the results of my tests and X-rays that I have used to formulate my diagnosis.

If you desire more information, I would be happy to assist you. My telephone number during the office hours is 72-61-33.

Yours truly,

Luis Ornelas, M.D.

IV. Conteste en oraciones completas.
(Las repuestas pueden variar.)

1. Voy a visitar a mi padre a las dos de la tarde.

2. El doctor Haro tomó mi presión en aquella oficina.

3. No. Un hospital no permite visitantes de menos de catorce años.

4. Cuando uno tiene fiebre debe permanecer en la cama.

5. En una emergencia uno puede ver a un médico sin cita, pero por lo común es mejor tener una cita.

6. La recepcionista me ayuda a comple las formas de seguros.

7. Siempre le llevo la receta del méd al farmacista.

8. ¡Cómo no! Mi médico me visita tod los días cuando estoy en el hospit

V. La carta puede variar.

8 de junio de 19--

Dr. Luis Ornelas
Pino 278
La Reforma, Sonora

Muy señor mío:

Me alegro decirle que tuvimos éxito completo en la operación en las úlceras de la señora Orozco. Encontramos que la situación era mucho menos seria de lo que pensamos.

La señora Orozco está recuperando en esta ciudad y en diez días espero poder permitir que vuelva a casa.

Estoy como siempre a sus órdenes.

Muy atentamente,

Samuel McGregor, M.D.

VI. 1. fever
2. operation
3. emergency
4. filed
5. x-ray

VII. Es importante que todos sepan cuántos gastos están cubiertos por sus seguros. ¿Tendrá usted que pagar el veinte por ciento de la cuenta del médico? Esto puede llegar a una suma bastante grande. ¿Pagarán sus seguros si no está Ud. en el hospital? Muchos seguros no lo hacen. Si tiene usted dos pólizas. ¿Están las dos listas para pagar por el mismo servicio? Todas estas son preguntas que debería contestar antes de decidir si tiene bastantes seguros o no.

VIII. The letter may vary.

June 5, 1978

Mr. Tom Elson, Principal
Sahuaro High School
Tucson, Arizona

Dear Sir:

Pedro Mendoza has been under my care for the last five months. He is s suffering from a murmur in his heart due to rheumatic fever. He should be excused from all athletics and from all P.E. classes.

I will notify you when he can join these activities again.

Yours truly,

L. B. Garland, M.D.

Unit 3

ACTIVIDAD II - Traduzca al inglés

August 20, 19--

Mr. Antonio Rueda
Cedro 789
Mexico, D. F.

Dear Sir:

Please send me as soon as possible all of the expenses incurred by the accident about which you consulted me. Include in them the doctor's fees, the hospital expenses, and the garage bill. I told the other lawyer that I would obtain this data for his use.

Now it seems possible to me that your case will go to court shortly. Therefore, I have given Mr. Ramón Cuesta all of the information relevant to your case. Mr. Cuesta is the specialist who takes all our cases to court. He is very capable and very pleasant, and I am sure that you will enjoy dealing with him.

Mr. Cuesta will visit you soon, and in the meantime I am always at your service.

Yours truly,

Armando Hernández

ACTIVIDAD III - Complete las oraciones usando alguna palabra del vocabulario. (Las respuestas pueden variar.)

1. jurado
2. delito
3. testamento
4. contrato, obligaciones
5. fianza corcelera
6. privilegio
7. derechos
8. negocios
9. indagación
10. guardian
11. persona sospechada
12. admitir
13. cómplice
14. demandante
15. juramente
16. legalidad
17. liquidar
18. perjurio
19. soborno
20. deberes

ACTIVIDAD V - composición

Tucson, Arizona
6 de julio de 19--

Sr. Jorge Olivas
Calle del Puente 378
Parral, Chi.

Estimado Señor Olivas:

Esta sirve para recordarle que su caso está en la cédula de la corte para el doce de este mes.

Espero que pueda venir a platicar conmigo el día antes. He hablado con el testigo que usted sugirio, y estoy seguro que vamos a tener éxito en este asunto.

Muy cordialmente a sus órdenes,

ACTIVIY IV

1. Your file has been referred to another lawyer, Mr. Johnson, who is a trial specialist in our office.

2. The suit was filed in the Superior Court of the State of Arizona in and for the City of Tucson, County of Pima, and is Action No. 45677.

3. The complaint, filed by William Atcheson through his attorney, asks for the judgment of $575, plus costs.

4. The opposing counsel in your accident case wishes to take your deposition at 10:00 a.m. on Monday, March 17 at our offices.

5. The party of the second part agrees to make all remittances of funds on hand as directed by the party of the first part in the enclosed affidavit.

6. Know all men by these presents, that I do make, constitute and appoint Carl E. Ramiez by true and lawful attorney for men and in my name.

ACTIVIDAD VI

1. C 2. B 3. D 4. A

ACTIVIDAD VII - Conteste las preguntas en oraciones completas.

1. El señor Luis Molina tiene solamente un hijo.
2. El apellido del señor Molina era Tercero.
3. Todas las deudas se deben pagar cuanto antes.
4. El señor Molina les pidió a testigos que firmaran.
5. El cliente tenía que volver porque su caso estaba en el calendario de la corte.
6. Un testigo siempre debe decir la verdad.
7. Es necesario tener más de un testigo a un testamento porque es un asunto muy importante.
8. El criminal pierde la fianza carcelera si no aparece cuando supone hacerlo.
9. Es un delito ofrecer un soborno a un policía.
10. Un ciudadano debe votar, pagar sus impuestos, y estar en el jurado si se lo piden.
11. Uno no debe admitir nada cuando ha estado en un accidente.
12. Casi siempre un abogado me acompaña cuando tengo que ir a la corte.

OPTIONAL ACTIVITY - Traduzca al inglés. Translate into English. This will is written entirely hand by the signer.

The last will of Luis Molina y Tercero

I, Luis Molina y Tercero of the city of Tucson in the state of Arizona, being of sound mind and complete memory, do herby declare this to be my last will, and I declare it before the witnesses named and on the date stated. HerebyI revoke all wills previously made and signed by me.

FIRST: I direct that all my debts and my last expenses be paid immediately.

SECOND: I bequeath to my beloved son, Pablo Molina y Gonzáles, all my property, real and personal, wherever it may be.

THIRD: I hereby appoint my son, Pablo Molina y Gonzáles, as sole executor of my estate, and I direct that he serve without bond.

I hereby sign before witnesses on this third day of June of the year on thousand nine hundred seventy eight.

Luis Molina y Tercero

The above consisting of only this page was signed and acknowledged by Luis Molina y Tercero in our presence. At his request, and in his presence, and in the presence of each other, we here sign as witnesses on the before mentioned date.

_____residing at_____

_____residing at_____

_____residing at_____

ACTIVIY VIII

1. legality
2. contract
3. warden
4. jury
5. oath
6. responsibilities
7. plaintiff
8. felony
9. bail
10. will

Activity ix

Tucson, Arizona
April 6, 19--

Mr. Armando Santa Ana
Cinco de Mayo 678
Mexico, D.F.

Dear Mr. Santa Ana:

Yesterday the court ruled on the case in which I represented you. I regret to inform you that it ruled it was a two-party fault. Therefore you will be unable to collect the settlement we sought.

I believe that an appeal is in order, and I only await your consent to begin proceedings.

Do not hesitate to call on me if you have any questions.

Sincerely yours,

Michael Sullivan

ACTIVITY X

1. D
2. B
3. F
4. G
5. C

ACTIVITY XI - Answers may vary

1. I saw you at the accident yesterday, and I hope that you will give me an affidavit stating what happened.
2. Sir, it was a minor crime and, I believe that bail of one hundred thousand dollars is out of line.
3. Life is so uncertain that it is necessary to have a will no matter what your age is.
4. Before they could begin building both parties had to negotiate a settlement.
5. I am sorry but you will have to go back to

jail because you have broken your parole.

6. If you take this job there are many obligations that you will be expected to assume.
7. The jury was deadlocked for many hours.

ACTIVITY XII

Activity 1 - Answers will vary.
On May 12th 19--, Sam Armstrong will announce publicly the recipient of his ten thousand dollar ($10,000) scholarship. John Moreno, the recipient will be present at the Lion Club's breakfast when it will be announced.

Activity 2 - Answers will vary.
After thirty-five years with the company, Mary Shellby will retire on June first of the year. On her recommendation, I am pleased to offer you the position. Although it will mean more responsibility, it will also mean a substantial increase in salary. Should you accept, your salary will be fifteen thousand dollars ($15,000) per year.

ACTIVITY XIII

1. No, the plaintiff lived in Tucson and employed a lawyer in Phoenix.

2. Yes, Mr. Moreno was wounded and had medical expenses.

3. Yes, everyone in the office felt it was a good settlement.

4. Yes, the insurance company can appeal, but it is unlikely that they will.

5. He was being awarded the money to recompense him for the inconvenience and the suffering he has endured.

ACTIVITY XIV

1. affidavit - a sworn statement

2. oath - to attest before God as a witness

3. perjury - to lie under oath

4. parole - to be released from serving a prison term on the prisoner's own recognizance.

5. summons - an order to appear in court.

Unit 4

ACTIVITY XI - Translation

1. ¿Bueno? El Salón de Belleza de Gloria.
   ¿En qué le puedo servir. (¿En qué puedo servirle?)
2. Mi mujer no usa ningunos rulos; no tiene cabello.
3. ¡Qué hombre tan barbón y tan calvo!
4. ¿Cuánto cuesta un lavado y peinado?
5. ¿Ya ha cancelado su cita?

ACTIVIDAD II - Traducción

1. Is your hair already washed?
2. Would you please put on the wrap-around robe?
3. When would you like the appointment?
4. How long does it take to dry your hair?
5. How much does a rinse for gray hair cost?

ACTIVIDAD V - Composición

(Composición libre)

(Free composition)

Unit 6

ACTIVIDAD I

Diálogo

ACTIVIDAD II - Español

Estimados Señores Luján: Agradezco el interés que tiene en subcribirse a nuestros seguros. (P) Tuviera la bondad de llamarnos al 623-5023 para concertar una cita, ya sea en su casa o en nuestra oficina. Estamos para servirlo. Si a usted le es más fácil vernos en su domicilio, un agente irá gustoso a verlo. (P) Incluímos dos cuadros de diferentes seguros que usted puede ir considerando para discutir con nuestro agente. Atentamente.

Inglés

Thank you for the interest in our company. We really appreciate it and look forward to taking care of all your insurance needs. (P) Will you call our office, telephone 883-3888 to set a definite date and time for an appointment. This could be at our office or at your home. Whatever is more convenient to you. (P) Enclosed are two tables about the four different types of life insurance. You may study them so that you can discuss them with our agent. Sincerely.

ACTIVIDAD III - Inglés y Español

1.	$ 26.35	6.	$ 29.04
2.	203.60	7.	71.40
3.	284.00	8.	106.50
4.	58.88	9.	1,685.00
5.	148.75	10.	36.80

ACTIVIDAD IV - Inglés y Español

1.	$284.20	6.	$ 143,88
2.	421.20	7.	1,057.50
3.	275.80	8.	135.03
4.	176.67	9.	229.80
5.	175.35	10.	200.85

ACTIVITY V - Inglés y Español

Nombre	Edad	Clase de Póliza	Sexo	Cantidad
Benjamin, Victor	23	toda la vida	M	$20,000
Diaslo, Daniella	34	" " "	F	7,000
Flores, Robert	24	" " "	M	20,000
Gomez, Verónica	20	limite 20 años	F	9,000
Lepage, Manny	19	" " "	M	12,000
Martínez, Yamelle	21	dote de 20	F	10,000
Pryar, Vera	18	toda la vida	F	12,000
Sallup, Carolina	26	dote de 20 años	F	25,000
Sánchez, Bert	18	toda la vida	M	15,000
Valera, Thomas	22	toda la vida	M	15,000

ACTIVIDAD VI - Ingles y Español

1. Toda la vida - straight life

Benjamín, Victor	23	M	$20,00
Diaslo, Daniella	34	F	7,00
Flores, Robert	24	M	20,000
Pryar, Vera	18	F	12,000
Sánchez, Bert	18	M	15,000
Valera, Thomas	22	M	15,000

2. Dote de 20 años - 20-year endowment

Martinez, Yamelle	21	F	$10,000
Sallup, Caroline	26	F	25,000

3. Limite 20 años - 20-year limited

Gomez, Verónica	20	F	$ 9,000
Lepage, Manny	19	M	12,000

-169-

ACTIVIDAD VII - Inglés

Dear Mr. Torres: We just received our accident insurance policy covering my family and me during the trip that we'll take to Grand Canyon, Painted Desert, and Petrified Forest. (P) Thank you for the prompt action you took on this matter. Enclosed is our check to cover this policy. Sincerely.

Español

Estimado señor Jaime: Su cheque del 15 de mayo del presente se recibió el 31 del misno. Este cheque cubre el pago de marzo. Aún no hemos recibido los cheques de abril y mayo. Tendremos que asumir que se perdieron en el correo. (P) Tendría la bondad de mandarnos otro cheque por $52 para cubrir los pagos corespondientes a abril y mayo. Si nos llegan estos cheques, se los devolveremos. Sinceramente.

Unit 7

ACTIVIDAD II - Palabras locas.

1. consulado
2. escala
3. mayoría
4. patrón
5. sueldo
6. velocidad
7. aspirante
8. idioma
9. medir
10. aumentar

ACTIVIDAD III - Composición

20 de julio de 19--

Oficina del Servicio Social
Washington, D.C.

Muy señores míos:

El departamento de correos en esta ciudad donde supongo pedir informes no me puede dar la información siguiente. Yo soy una trabajadora clerical bilingue y quisiera trabajar en el extranjero. Quiero saber si es necesario tomar el examen para secretaria y también el examen para intéprete. Si tal es el caso, cuándo y dónde se dan estos exámenes?

Esperando su respuesta con mucho interés, me despido de usteds.

S. S. S.

Eloisa Escabedo

ACTIVIDAD IV

1. La constitución protege la libertad en una democracia.
2. Cada privilegio trae una responsabilidad.
3. La primera enmienda nos garantiza libertad de religión, habla, y prensa.
4. El trabajo debe ser aseado y exacto.
5. El gobierno existe para servir a los ciudadanos.
6. Servicio es el primer deber de un empleado del gobierno.

ACTIVIDAD V - Respuestas pueden variar.

1. a. amable personalidad
   b. buena mecanógrafa
   c. exactitud en su trabajo
   "o"d. buen modo en el teléfono

2. a. oficina de un miembro del congreso
   b. oficina del seguro social
   "o"c. oficina de estadística demográfica
   "o"d. biblioteca del congreso

3. a. directorio de teléfono
   b. directorio comercial
   "o"c. diccionario

4. a. contestar el teléfono
   b. recibir el correo
   c. archivar
   d. recibir visitantes
   "c"e. dar citas a visitantes
   "o"f. Escribir a máquina cuando sea necesario.
   "o"g. Pedir provisiones para la oficina.

ACTIVIDAD VI

1. apetecible
2. aptitud
3. archivar
4. consulado
5. departamento
6. escala
7. estado
8. extranjero
9. federal
10. gobierno
11. habilidad
12. idioma
13. jubilarse
14. medir
15. municipal
16. oficina
17. patrón
18. servicio
19. sueldo
20. vacaciones

ACTIVIDAD VII

1. consulado
2. conforme
3. aspirante
4. con imparcialidad
5. archivar
6. hacer frente
7. sueldo
8. vacaciones
9. mayoría
10. apetecible
11. ventaja
12. escala
13. medir
14. imperativo
15. mantener

ACTIVITY VIII

1. No, you may substitute a highschool equivalancy certificate.
2. No, the applicant's experience, education, and rating are taken into consideration.
3. The minimum rate at which an applicant must type is 40 words per minute.
4. No, the test will be administered at the Capital Building in Phoenix only.
5. You must be able to file, and you must be familiar with office machines.
6. No, but you must be a United States citizen.
7. No, you must have reached your 18th birthday, but there is no other age limit.

ACTIVITY IX

1. amendment
2. applicant
3. battle
4. bilingual
5. congress
6. duty
7. fair
8. file
9. government
10. increase
11. language
12. meet
13. necessary
14. nevertheless
15. office
16. prove
17. responsibility
18. senate
19. skills
20. vote

ACTIVITY X

542 Country Club
Tucson, Arizona 85710
June 20, 19--

Honorable Barry Goldwater
U. S. Senate
Washington, D.C.

Dear Sir:

I understand that you will be in Arizona next week, and that while you are here you will choose a clerical worker for your Washington office. I would like to make an appointment for an interview to apply for this position.

For the last two years I have been a receptionist at the Tucson clinic. Dr. Harold Grey has kindly offered to recommend me to you. In addition to my office training I have had some intensive training as a bilingual clerical worker.

May I bring you a resume of my qualifications when I come to see you?

Respectfully yours,

Erlinda Bustamante

ACTIVITY XI

1. Example given - Arizona State, Court of Appeals
2. Arizona State, Egg Inspector
3. Arizona State, Land (Department)
4. Arizona State, Transportation (Department of)
5. Arizona State, Vocational Rehabilitation (Division)
6. Bisbee (City of), Public Housing (Division)
7. Douglas (City of), Libaries
8. Gila County, Health (Department)
9. Globe (City of), Planning (Department)
10. Maricopa County, County Attorney
11. Phoenix (City of), Urban Resource Development
12. Pima County, Adult Probation
13. Pinal County Builders Codes
14. Prescott (City of), Street Maintenance
15. Tucson (City of), Accounting (Department)

Unit 8

ACTIVIDAD I

A. Estimado Sr. Duarte: Acabo de recibir carta de los señores Alacrán. Me comunican que no podrán cambiarse a esta ciudad hasta fines del mes de julio. (P) Negocios de suma importancia reclaman su presencia allí; por lo tanto los señores Alacrán no podrán firmar estos papeles por ahora. Por este motivo la venta de su casa se finalizará hasta que dichos señores estén por acá. (P) Una cosa que quiero que esté seguro es que los señores Alacrán van a comprar su casa. Les encantó y no hablan de otra cosa que venir a vivir en ella. Atentamente.

ACTIVIDAD II

1. One hundred acres. Enjoy the beauty of the valley and let the land pay by itself. It's a soil rich in minerals that will abundantly produce whatever you want to grow in it: wheat, cotton, corn, beans, pop corn, etc. It could be a cattle field.

In the middle of the field there is a comfortable country house. It has 3 bedrooms and 2 bathrooms.

If you are interested, call us at 287-2942. One of our agents will visit you afterwards. Price $250,000.

2. Four bedrooms. The most beautiful scenery can be admired from every angle of the house. It has an ample family room (25x30) with chimney and bar. Besides, ample shelves to make your own library, In the patio, there is a square swimming pool with beautiful landscape. Initial price $200,000.

-173-

ACTIVIDAD III

1. August 1, 1978 at 7:30 a.m.

2. Plica

3. Ray A. Alcon and Nellie Alcon

4. 1978 Taxes, a lien, not yet payable

ACTIVIDAD IV

1. Larry R. Lord and Mary Scott Lord, husband and wife

2. Real property located at 1254 North King Road, Phoenix, AZ 85007

3. $58,000

4. 90' X 125'

5. Ray A. Alcon

6. August 31, 1978

ACTIVIDAD VI

1. $260.00 ($780.00 minus $520.00)

2. $43,000

3. $322.50

4. $2500.00

5. $300

ACTIVIDAD VI

1. Maricopa County Recorders Office

2. Ray A. Alcon 5421 North Queen Street, Phoenix, AZ 85007

3. It does not say

ACTIVITY I

Mr. Rudy Duarte, 910 Enchilada Circle, Tucson, AZ 85714
Dear Mr. Duarte/Mr. and Mrs. Swan have had to return to Boston because Mrs. Swan's mother is very ill. They informed me that they will try to get back by Wednesday of next week. (P) You need not come into the office until we notify you to sign the final forms./Sincerely

ACTIVITY II

1. Goce de la hermosa vista del Valle. La tierra puede pagarse por si misma: 4 acres de duranznos, 3 acres de ciruelas, chabacanos, naranjas y un amplio terreno donde puede sembrar vegetales o tener su ganado o aves domésticas. Tiene granero y gallinero. Un pozo profundo con abundante agua. Además una pequeña pero acogedora y limpia casa con tres recámaras.

Venga a vernos. Tanto por solo $85,000 (dólares). Teléfono 287-1001

2. Cuarto recámaras. Con el más amplio salón familiar que usted haya visto (25x30). Este salón tiene una chimenea y una parrilla para barbacoa. El techo es de madera de pino. Todo en un lote de campo: (125x150). Está de venta por solo $58,000. Llame ahora mismo al 287-1234 y pida hablar con Alberto Mayo.

Unit 9

ACTIVIDAD I

1. Buscar el número del teléfono del Sr. Abril.

2. Llamar a la operadora
   (a) darle el nombre de la ciudad y estado a dónde quiere hablar
   (b) " " " " " persona con quién se desea hablar
   (c) " " número del teléfono de la persona con quién se desea hablar
   (d) " " nombre de la persona que desea hablar
   (e) " " número del teléfono de donde se habla

3. Avise a su jefe que guarde la línea pues el Sr. Abril está por contestar.

ACTIVIDAD II

Muy señores míos: Estamos ampliando los negocios de nuestra fábrica. Varios de nuestros amigos nos han hablado de las bellas pieles que ustedes fabrican. (P) Tendría la bondad de mandarnos su último catálogo y muestras. Tal vez podamos hacer negocios con usted. Atentamente.

-175-

ACTIVIDAD III

Dar al estudiante una orden de compras para que el pueda hacer este ejercicio. Las respuestas para el total de cada artículo, impuestos y valor de la factura son:

1.	550
2.	290
3.	750
4.	500
5.	305
	2,395
Impuestos 5%	119.75
	2,514.75

ACTIVIDAD IV

Estimados señores: Siento comunicarles que la pieza de Flamenco-Piel Roja Catalogo #913 llegó dañada. Parece que se mojó en el camino y está toda manchada. (P) Nuestra compañía no puede aceptar la mercancía en estas condiciones, ni siquiera a precio más bajo. Es regla de la compañía vender siempre lo mejor. (P) Tendría la bondad de decirme qué medidas debo tomar con esta mercancía. Atentamente.

ACTIVIDAD V

1. Memorandum

A: La Bodega — Fecha: Junio 30, 19--
DE: Sr. Juan Pérez — Asunto: Piel dañada

Favor enviar la pieza de piel, catálogo #913 de Flamenco Piel Roja, al Departamento de Embarques lo más pronto posible. Se necesita hacer la devolución inmediatamente. J. P.

2. Memorandum

A: Departamento de Embarques — Fecha: Junio 30, 19--
De: Sr. Juan Pérez — Asunto: Piel dañada

Favor de devolver la pieza de Flamenco-Piel Roja, Catalogo #913 por Transportes Norte de Sonara. La dirección a donde se debe devolver es

Pieles Abril y Compañía
Calle Miguel Alemán #48
Ciudad Juárez, Chihuahua, Mexico

El envío debe hacerse por cobrar. J. P.

ACTIVIDAD VI

Dé al estudiante un cheque para que haga esta actividad. El debe tener la actividad III también y después de restar el artículo deveulto y los impuestos correspondientes, restar el 2% de descuento

	$2,105.00
Menos 2% descunto	42.10
	2,062.90
Mas 5% impuesto	103.15
	$2,166.05

ACTIVIDAD VII

Dé al estudiante el "stencil" para que escriba esta carta y duplique 100 copias de la misma.

ACTIVIDAD VIII

El estudiante debe tomar 3 formas de la carta duplicada y dirigirlas a cada una de las compañías o personas dadas en esta actividad.

ACTIVITY I

Suggestions:

1. Look up the number in your directory.
2. dial the operator
3. Give the operator the name of the city and state, the name of the person you to to get for your boss. (person-to person call)
4. When the call is completed, buzz Mr. Monge.

ACTIVITY II

Suggestions:

(body of letter) We would appreciate your sending us a copy of your new catalog. We would also like to have some samples of the new leather materials that will be used in the fall. (P) We are planning our fall line now and we need to know what materials we will be able to order. Please send us the samples and catalog as soon as possible.

ACTIVITY III

Students should be familiar with typing purchase orders. Teacher will provide the forms.

Answers to total column

1.) $550 2.) $290 3.) $750 4.) $500 5.) $305

Total of the 5 totals	$2395.00
5% sales tax	119.75
Net total	$2514.75

ACTIVITY IV

Abril Leather Company, P. O. Box 1205, Austin, TX 77251
Gentlemen: (P) Our Order #913 of Flamenco Red Leather was damaged when we received it last Tuesday, June 27, 19--. (P) We wish to have it replaced as soon as possible because we have started to fill orders for our fall merchandise. (P) Please let us know how you wish to handle this matter. Sincerely

ACTIVITY V

MEMO: STUDENT MAY TYPE THE FORM OR THE TEACHER MAY WISH TO PROVIDE THE FORM.

Suggestion:

TO: WAREHOUSE FOREMAN SUBJECT: SHIPMENT # 913
FROM: PURCHASING DEPARTMENT DATE: JUNE 30, 19--

Prepare shipment #913 received on May 20, 19-- from Abril Leather Company for return mailing.

Have the parcel ready for loading on July 5, 19--. Our truck going to Louisana will pick up our return at 5 a.m. on Wednesday.

ACTIVITY VI

Voucher (check) to be made out. Teacher should provide form. Student should be familiar with filling out this form.

Student has to refigure the amount on the purchase order to make out this voucher because one of the items was returned. (#913)
Total amount $2,105.00 Discount - 2% $42.10 Tax 5% Tax $103.15

	$2,105.00
Less 2% discount	42.10
	2,062.90
Add 5% tax	103.15
	$2,166.05

ACTIVITY VII

Teacher will provide stencil for student. Letter provided in unit

ACTIVITY VIII

Type addresses given on form letter. Student will provide salutation and closing for each of the letter.

ACTIVITY IX

Suggestion:

Mr. James Holguín, Manager
Acme Leather Goods
2528 North 12th Place
Phoenix, AZ 85018

Dear Mr. Holguín

We have written two letters to your firm concerning the shipment we received on May 24.

Three of the bolts were severely damaged in transit. We cannot use the material at all. You have failed to respond to our requests for instructions. Therefore, we are sending the goods back to you C.O.D.

Sincerely

ACTIVITY X

Translation to Spanish

Estimado Sr. Ríos (P) Muchísimas gracias por su inmediata contesta a nuestra carta del 15 del mayo.
(P), Las piezas que fueron dañadas han sido reemplazadas por su tienda en Phoenix. Fué posible siguir trabajando en la mercancía del otoño sin ningún retraso.
(P) Le agradecemos el buen servicio que su compañia nos ha dado.
Atentamente

-179-

Junio 28, 19--

Pieles Blancas y Compañía
Avenida los Niños Héroes 44
Pénjamo, Guanajuato, Mexico

Estimados señores: Sabemos que las pieles de su compañía son las mejores del estado de Guanajuato Varios amigos de esta región del país nos las han recomendado. (P) Tuviera la bondad de mandarme catálogo y muestras de sus pieles. (P) Nuestra fábrica produce 1000,000 pares de botas al mes y usamos pieles en abundancia para su manufactura. Atentamente.

ACTIVIDAD X

Dear Mr. Rabioso: We received your job application in our office yesterday. Your references recommend you highly. We are sorry we do not have openings at this tiem, but we have filed your application. As soon as we have a vacancy, we will contact you. (P) We need people who are as well prepared as you are. Sincerely

Unit 10

ACTIVIDAD I y II (Diálogos)

ACTIVIDAD III - Signature Card-Surgerencias

1. Dirección completa del solicitante
2. Dirección postal
3. Nombre del pariente o amigo
4. Parentesco
5. Dirección del pariente o amigo
6. Razón de abrir la cuenta
7. Nombre del esposo
8. Parentesco de las personas que firman
9. Dirección de la persona a la que le pague la cuenta en caso de muerte de los subscriptores.
10. Otros servicios: Cuenta de cheques, ahorros, fideicomiso, etc.
11. Ocupación de los que firman
12. Lugar donde trabajan cada uno de los que firman
13. Cartas de recomendación,etc.

Deposit Slip

1. Número de cuenta
2. Nombre del depositante
3. Fecha
4. Billetes
5. Moneda
6. Documents (checks)

ACTIVITY I and II (Dialogues)

ACTIVITY III - Suggestions:

Tarjeta de conocimiento de firmas or signature card.

1. The signatures of persons who will sign the account.
2. Type or print the names of the persons who sign.

ACTIVITY III (Continued)

3. Name of another relative and relationship to the person
4. Reason of opening the account. Name of husband.
5. Address.
6. Social Security Number.
7. Account Number.

Deposit Slip

1. Date
2. Name of depositor
3. Account number
4. Currency
5. Check number

ACTIVITY IV

The letterhead and inside address will be the same.

Gentlemen. I have just received a statement concerning my savings account in your bank. (P) I noticed that there is a difference of $1,000 between your statement and my passbook. I have checked my passbook and cannot locate the error. (P) Would you please check the transactions for the last two months in my account. I will be in Phoenix on June 30 and will go to your branch to take care of this matter. Sincerely

ACTIVIDAD IV

Muy señores míos: Mi esposa y yo pensamos irnos a vivir a Guadalajara el próximo invierno. Planeamos vivir en la colonia americana cerca de Chapala. (P) Hay alguien en el banco que pudiera informarme de las facilidades que el banco ofrece para hacer préstamos para comprar o pagar casas. (P) Actualmente, somos dueños de la casa donde vivimos. En el último avalúo que se le hizo su costo es de $75,000 (dólares). Ya tenemos a alguien que se interesa en comprarla y está pronto a pagar esta suma. Además tenemos ahorros por $20,000 (dólares) y bonos y acciones que ascienden a $10,000 (dólares). Atentamente.

ACTIVIDAD V

Problema 1. 1,132 pesos

2. 4,580 pesos

3. 22.53 dollars

ACTIVITY V

Problem 1. Answer 1811.20 pesos

2. " 6,870 pesos

3. " $34.94 dollares

Unit 11

ACTIVIDAD II

1. por menor
2. marchante
3. catálago
4. despliegue
5. mercancía
6. inventorio
7. adecuados
8. usador
9. vendedor
10. rellenar
11. determinar
12. reembolso

ACTIVIDAD III

1. Después de leer el anuncio me dan ganas de ir a Italia.
2. El anuncio ofrece atractivos para muchos tipos de gente.
3. Sí, los italianos son hospitalarios y dan la bienvenida a todo extranjero.
4. Opera, música popular, juegos, vinos, lagos, montañas, playas, pueblitos, o ciudades.

ACTIVIDAD IV

1. satisfacer, calmar
2. bueno, conocer
3. contestar, marchante
4. cuándo, dónde
5. tipo, marca, estilo (cualquier dos)
6. cuanto
7. preguntas
8. vender
9. donde, cuando (cualquier)
10. deseo, necesidad

ACTIVIDAD V

Because the buyer has so much from which to choose, it is necessary for the seller to interest him in his product. There are several methods of doing this. Perhaps the most popular is through advertising in newspapers and magazines. Advertisements appear not only in newspapers and magazines but everywhere--on television, on the radio, in trains, and in buses.

Advertisements ordinarily promote a store or a product. They show in a subtle manner the personality of the thing advertised. Also, they tell anyone who is interested the quality, the price, and the style of the thing advertised. In years past people were more believing and advertisements were less sophisticated, but today when everyone is aware of advertising it has to be a work of art.

The creation of an advertisement is a job that requires much time and much ingenuity. The work of an artist or a photographer is combined with the work of a writer by someone who understands the rules of design. Then if is passed on to someone who knows where it can appear to the best advantage. Afterwards someone has to figure if it has been worthwhile.

All of this costs a lot of money, and small stores cannot spend it. Big companies which produce what they sell many times help them with advertisements of their products and with promotions of different types. All of this is

arranged through advertising agencies. This is a large and lucrative business.

Everything has to be done by experts. Advertisements have to give a flattering image of a store or a service, and an error can be costly.

ACTIVIDAD VI - Repuestas pueden variar

1. por anuncios
2. periódicos, revistas, televisión, radio, tren o camión
3. un producto o una tienda
4. la calidad, el precio, y el tipo del producto
5. se han refinado en los últimos años
6. un fotógrafo, un artista, un escritor

ACTIVITY VII - Each student's answer will differ. Be sure that the student gives the code used. Example:

LANCE	SMITH
12345	67890

ACTIVITY VIII

no. 3847 - No. Tax should be $.66 not $.60
Total should be $11.66 not $11.60.

no. 3848 - No.

Total for Merchandise	$43.85
Tax	2.63
Total	$46.48

no. 3849 - Yes.

ACTIVITY IX

1. catalogues
2. customer
3. determine
4. integrity
5. reinbursement
6. affiliate
7. prospective
8. wholesale

ACTIVITY X

1. display
2. retail
3. communication
4. price
5. advertisement
6. adequate
7. anticipate
8. consumer

ACTIVITY XI

1. F
2. T
3. T
4. F
5. T
6. F
7. T
8. F
9. F
10. T

UNIT 12

ACTIVIDAD II

1. bienestar
2. alojar
3. tandas
4. quehaceres
5. vigilar
6. administrador
7. la bienvenida
8. viajar
9. manifesto
10. aumentar

ACTIVIDAD III

En las hermosas calles del hermoso Puerto Rico hay lugar para un automóvil o para tres caballos de frente. Al pasar por la calle uno puede sentir, la presencia de los conquistadores, y está otra vez en el siglo diez y seis. Puede ver las mismas playas sin fin, la misma agua cristalina, y las mismas alturas cubiertas de árboles que vieron ellos, y entonces puede entender porque todos querían volver al mundo nuevo.

Hoy día el turista que va a Puerto Rico también quiere volver. Hay muchas cosas entretenidas que hacer. Hay música y baile. Si es el tipo que prefiere quedarse dentro de la casa hay entretenimiento de día y de noche. Si es el tipo que prefiere el aire libre Puerto Rico es también para usted. Hay encantadoras excursiones por tierra y por mar.

¿Por que no viene a Puerto Rico? Una excursión sale de Nueva York el diez de cada mes. Los precios comienzan a $357 por cada persona, plan europeo. Llame o, escriba a cualquier Hotel Hilton para más detalles.

ACTIVIDAD IV

(Respuestas pueden variar.)

1. Las calles de San Juan son bastante anchas para un automóvil o para tres caballos de frente.
2. Tres cosas que no han cambiado desde los días de los conquistadores son las playas, el agua, y las alturas.
3. Los conquistadores querían volver al mundo nuevo.
4. Puerto Rico tiene atractivos para todo el mundo.
5. Los que prefieren el aire libre pueden tomar excursiones por tierra o por mar.
6. Las excursiones salen de Nueva York.
7. Cuesta $357 tomar la excursión.
8. Hay música y baile para los que no quieren estar en el aire libre.

ACTIVIDAD V

(Respuestas pueden variar.)

1. La mesonera tiene que asignar a las meseras a sus puestos.
2. El administrador dirige todos los gastos del motel.
3. Los empleados del motel asean los cuartos eficientemente.

4. Un huésped en un motel muchas veces está lejos de casa.

5. En un motel bien dirigido buenas comidas y mucha limpieza contribuyen al bienestar del huésped.

6. Todos los empleados de un motel están listos de dar el bienvenido a los huéspedes.

7. En los años, que fueron hoteles florecieron mucho más que moteles.

8. La mesonera y la recepcionista se ayudan la una a la otra.

9. Muchas veces es difícil encontrar donde alojarse cuando uno viaja con un animal.

10. La recepcionista tiene cuidado de no perder el mensaje importante.

11. Hoy día el vapor es tan popular como era en los años que fueron.

ACTIVIDAD VI

(Answers may vary)

340 W. Vermont
Phoenix, Arizona 85009
August 15, 19__

Mr. Emilio Tercero
Motel Camino Real
México, D. F.

Muy señor mío:

Muchísimas gracias por su amable carta y por los informes que en ella me da.

Espero llegar a México el 3 de septiembre con mi señora y mi hijo de seis años. Nos gustaría reservar dos recámaras con sala y baño por una semana comenzando con la fecha mencionada. No necesitamos guía pero si un espacio en el garage.

Con muchísimas gracias por su bondadosa atención, me despido de usted.

S. S. S.

Luis Rodriguez

ACTIVITY VII

1. facet
2. lodge
3. location
4. flourish
5. guest
6. size
7. accountant
8. message
9. shift
10. help

ACTIVITY VIII

1. Los Angeles, San Francisco
2. No
3. Going you can lay over in Chicago and in Iceland.
4. round trip to your starting point
5. 14-45 days
6. No, it can be changed at any time.

ACTIVITY IX

340

TO Mrs. Sandra Morgan
DATE 7-2-7_ TIME 11:15
WHILE YOU WERE OUT
Sam Leonard
OF Cecil's Chevrolet
PHONE 623-4200

✓	TELEPHONED	PLEASE CALL	
	WANTS TO SEE YOU	WILL CALL AGAIN	✓
	WAS IN TO SEE YOU	RETURNED YOUR CALL	

MESSAGE Your car needs more repairs. He will call before he does them
SIGNED Lucy

TO Mr. Hugh Meredith
DATE 7-5-7_ TIME 4:15
WHILE YOU WERE OUT 4:45
Julia Benson
OF Tennis Club
PHONE 253-8666

✓	TELEPHONED	PLEASE CALL	✓
	WANTS TO SEE YOU	WILL CALL AGAIN	
	WAS IN TO SEE YOU	RETURNED YOUR CALL	

MESSAGE You were expected at Tennis Club
SIGNED Lucy

341